

Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de Empresas

## **Elaboración de un Manual de Procedimientos para la Municipalidad de San Carlos**

*Trabajo Final Elaborado por:*

Paula Rojas Porras

*Profesor Asesor:*

Rony Mauricio Rodríguez Barquero



Proyecto Final de Graduación para optar por el  
grado de Bachiller en Administración de Empresas.

**Tomo II**

## **Dedicatoria**

Dedico mi Trabajo Final de Graduación primeramente Dios, que me ha dado la fortaleza para continuar y no desfallecer en momentos de decepción. A mis padres, William Rojas Jiménez y Luz Marina Porras Blanco, que me dieron las bases para seguir adelante en mis estudios, siendo estos mi mayor apoyo tanto económico como motivacional. También se lo dedico a mis Tías Marta y María Eugenia Porras Blanco, que me han apoyado en mi vida y mi carrera. Gracias a todos por estar a mi lado en estos momentos tan importantes para mí.



---

---

## Agradecimiento

Agradezco a Diosito que ha estado siempre a mi lado, a todas las personas que he conocido en este camino, a mis padres, hermanas, amigos, compañeros, profesores y conocidos que me han dado su apoyo para seguir adelante.

Gracias a mis hermanas, que han estado conmigo en muchos momentos en los cuales las necesite; gracias a mis amigos de toda la vida, que siempre estaban interesados y orgullosos que pudiera sacar mi carrera; a mis compañeros y amigos del TEC, gracias Carolina, Jessika, Diana, Miguel, Melisa, Yoyinela, Ivania, Gerardo, Diego, Olger y Andrea, porque sin ellos no hubiese podido sacar los muchos proyectos que nos dejaban los profesores, hacer las tareas que nos llevaban noches enteras. Gracias a los amigos que en poco tiempo de conocerlos me han hecho sentir querida, que me han hecho reír y disfrutar los últimos años en el TEC. Agradezco a los profesores que siempre nos enseñaban a ser buenos profesionales, a pensar de verdad. Gracias Instituto Tecnológico de Costa Rica por darme la oportunidad de estudiar en esta Universidad tan importante y fórjame para saltar a la vida laboral que me espera en poco tiempo. Agradezco a la empresa que me abrió las puertas para realizar este Trabajo de Graduación, gracias a la Municipalidad de San Carlos y a todos los funcionarios que me ayudaron en estos meses de práctica.

Agradezco a mis familiares que se interesaban por conocer mi progreso en mis estudios. Agradezco a todas las personas que he conocido y han influido en mi vida.

Gracias a todos.

---

---

## Resumen

El presente trabajo es un documento elaborado para el control de la Municipalidad de San Carlos; constituye una base para los empleados sobre el trabajo que se debe ejecutar. Se ha elaborado con base a los procedimientos tácticos existentes, de modo que se procedió a la documentación y posterior mejora de los mismos. Pretende contribuir con el buen funcionamiento laboral y con el aumento de la calidad de los servicios brindados en la Municipalidad de San Carlos. Los procedimientos documentados representan la reglamentación interna, las regulaciones de la Contraloría General de la República para las entidades públicas y la legislación Nacional.

El Manual de Procedimientos para la Municipalidad de San Carlos, contiene las actividades que se realizan en los diferentes procesos, para que los colaboradores a cargo de la ejecución de los mismos conozcan paso a paso la secuencia de actividades por desarrollar en cada procedimiento. Contiene además las referencias a los reglamentos y legislaciones para cada uno de los procedimientos, con resúmenes de los artículos más relevantes relacionados con cada procedimiento.

**Palabras clave:** Municipalidad de San Carlos, Manual de Procedimientos, Control Interno

---

---

## **Abstract**

The current issue is a document developed for San Carlos local government; this is a basis for all employees about the process that has to be done. This issue has been elaborated based on the existing procedures; such procedures have been filed and improved. The purpose of this issue is to improve the work environment in which all the employees are involved as well as the different services the San Carlos local government has to offer. The different procedures in this paper represent all the internal rules and government regulations of all public enterprises and national laws.

The procedure manual for San Carlos Local government describes all the activities developed in different processes. Such processes are shown step by step, this will provide a better understanding for all those who are in charge of developing them. It also describes particular rules for each procedure and provides a specific summary for every relevant issue about each process.

**Keywords:** Municipalidad de San Carlos, The Procedure Manual , Internal Control

---

---

## Tabla de contenidos

<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS .....</b>	<b>2</b>
1.1.1. Reseña Histórica .....	2
1.1.2. Misión .....	3
1.1.3. Visión.....	3
1.1.4. Organigrama estructural de la organización .....	4
<b>CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>6</b>
1.2.1. Problema .....	6
A. Justificación del problema.....	7
1.2.2. Objetivos.....	7
A. Objetivo General .....	7
B. Objetivos Específicos.....	7
1.2.3. Delimitación del estudio .....	8
A. Alcances .....	8
B. Limitaciones .....	8
<b>1.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>8</b>
1.3.1. Investigación Descriptiva.....	8
1.3.2. Sujeto y fuentes de Información.....	9
1.3.3. Técnicas de Investigación .....	10
Cuestionario .....	10
Entrevista.....	10
1.3.4. Recolección de la información .....	11
1.3.5. Procesamiento y Análisis de datos .....	11
A. Elementos de análisis para la mejora de procedimientos .....	11
1.3.6. Levantamiento de los procedimientos.....	13
1.3.7. Diagramación de los Procedimientos.....	15
1.3.8. Revisión de marco legal.....	16

<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO .....</b>	<b>18</b>
1.4.1. Origen.....	18
1.4.2. Uso .....	18
1.4.3. Premisas básicas y objetivos del análisis administrativo.....	19
1.4.4. Sistema.....	20
1.4.5. Método.....	20
1.4.6. Procedimiento .....	21
A. Importancia de los procedimientos.....	21
B. Objetivos del estudio de los procedimientos .....	21
C. Análisis de Procedimientos .....	22
<b>1.5. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>23</b>
1.5.1. Manual.....	24
A. Clases de manuales.....	24
B. Uso e importancia de los Manuales .....	25
C. Lineamientos para crear un procedimiento .....	25
1.5.2. Diagrama de Flujo .....	28
A. Importancia del diagrama de flujo .....	28
B. Diseño del diagrama .....	29
C. Simbología empleada en los flujogramas .....	29
1.5.3. Formularios .....	31
A. Uso e importancia del formulario.....	31
B. Diseño de formulario .....	32
<b>1.6. CONTROL DE CALIDAD.....</b>	<b>33</b>
1.6.1. ¿Qué es ISO? .....	33
1.6.2. Ventajas de la certificación ISO 9000 .....	33
1.6.3. Diversas versiones de las normas ISO .....	34
1.6.4. Interpretación y aplicación de las normas.....	36
A. Forma de interpretar y aplicar las normas.....	36
B. Pasos y características de la aplicación del ISO.....	36
C. Definir los alcances de la certificación .....	36

D.	Crear la estructura para administrar el proceso .....	36
E.	Capacitación del personal .....	37
F.	Proceso de Documentación .....	37
G.	Auditoría interna.....	37
H.	Auditoría Externa .....	38
I.	Certificación o registro de la empresa en las normas ISO .....	38
J.	Duración y costos de la implementación del ISO.....	38
K.	ISO a partir del año 2000 .....	39

## **CAPÍTULO IV. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ..... 40**

### **1.7. LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS ..... 41**

1.7.1.	Departamento de Acueductos.....	43
A.	Sustitución de medidores .....	43
B.	Reparaciones Menores .....	53
C.	Solicitud de Disponibilidad de Agua .....	63
D.	Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor .....	76
1.7.2.	Departamento de Administración Tributaria.....	89
A.	Modificación de Pendiente del Acueducto .....	89
B.	Proceso de Cobro Administrativo y Judicial .....	108
1.7.3.	Departamento de Gestión Vial .....	122
A.	Compra de Repuestos .....	122
1.7.4.	Departamento de Ingeniería.....	135
A.	Visado de Planos .....	135
B.	Permisos de Construcción .....	152
C.	Recepción de Urbanizaciones .....	165
1.7.5.	Departamento de Proveduría.....	183
A.	Trámites de Pago a Proveedores.....	183
B.	Compra por medio de Caja Chica.....	198
1.7.6.	Tesorería .....	214
A.	Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de Garantía de Cumplimiento ...	214
1.7.7.	Departamento TIC.....	222
A.	Acceso al Departamento de TIC .....	222
B.	Respaldo y Almacenamiento de Datos .....	228

---

1.7.8.	Servicios Generales .....	238
A.	Solicitud de Combustible.....	238
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>250</b>
1.8.	CONCLUSIONES.....	251
1.9.	RECOMENDACIONES .....	252
<b>APÉNDICES.....</b>		<b>253</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>253</b>

---

---

# Índice de Figuras

FIGURA 1. SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO. ....	29
--	----



---

---

## Índice de tablas

TABLA 1. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	12
TABLA 2. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS.....	47
TABLA 3. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	58
TABLA 4. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	69
TABLA 5. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	82
TABLA 6. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	98
TABLA 7. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	114
TABLA 8. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	128
TABLA 9. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	142
TABLA 10. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	158
TABLA 11. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	173
TABLA 12. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	191
TABLA 13. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	205
TABLA 14. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	218
TABLA 15. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	225
TABLA 16. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	232
TABLA 17. ELEMENTOS DE ANÁLISIS PARA LA MEJORA DE PROCEDIMIENTOS .....	243

---

---

## **Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una organización que tiene a su cargo el bienestar del cantón, siendo esta la encargada de velar por las necesidades de los habitantes de la zona; dando paso a proyectos que hacen crecer la economía de la región y poniéndola en competencia nacional frente a cantones que son productivos para el país. Siendo esta entidad de gran importancia, surge la necesidad de documentar los procedimientos que se ejecutan en la institución, para así tener un mejor control en lo interno de la institución y poder dar seguimiento a las normas estipuladas por la Contraloría General de la República.

El presente trabajo se realizó con el fin de contribuir a la Municipalidad de San Carlos con la elaboración de un manual de procedimientos, en el cual se divide en: Antecedentes de la organización, Marco Metodológico, Marco Teórico, Manual de Procedimientos, Conclusiones, recomendaciones, apéndices y anexos.

El manual de procedimiento contiene aspectos como el objetivo de cada procedimiento, el alcance, responsables, políticas o normas relacionadas, conceptos importantes para el conocimiento de los lectores, indicadores para conocer si el procedimiento tiene buenos resultados, las actividades actuales y mejoradas del proceso y los diagramas de flujo que muestran gráficamente paso a paso lo que el ejecutante debe de hacer.



## **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN**



El presente capítulo muestra los antecedentes de la Municipalidad de San Carlos que es la entidad encargada de dar orden al cantón, a la cual se le realizó el trabajo que se podrá apreciar seguidamente; este apartado mostrará la reseña histórica, visión, misión y organigrama.

## **1.1. MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS**

### **1.1.1. Reseña Histórica**

El Gobierno local es una estructura de carácter político – jurídico, que sustenta nuestro sistema democrático. Posee autonomía definida constitucionalmente.

Todo gobierno local necesita de tres elementos materiales:

- a) Una población
- b) Un Territorio
- c) Un ente administrador

El municipio, según lo define el Código Municipal; es el conjunto de vecinos de un mismo cantón. En este sentido, vecino y munícipe son términos equivalentes. La municipalidad viene a ser el ente jurídico – estatal encargado de administrar los servicios e intereses locales dentro de determinado territorio (cantón).

El 5 de septiembre de 1912, se llevó a cabo la primera sesión del Concejo de San Carlos, integrado por los regidores propietarios Ramón Quesada Quesada, Presidente; Juan Gamboa Rodríguez, Vicepresidente; y Manuel González Cerdas, Fiscal. El secretario municipal fue don Juan Bautista Romero Ruiz y el Jefe Político don Ricardo Quesada Cabezas.

El alumbrado público eléctrico se instaló en julio de 1913, y la cañería se inauguró en 1927, durante el primer y segundo gobierno de don Ricardo Jiménez Oreamuno, respectivamente.

La municipalidad rige los distritos de Ciudad Quesada, Buena Vista, Florencia, Aguas Zarcas, Venecia, Pital, La Fortuna, La Tigra, La Palmera, Monterrey, Cutris, Venado y Pocosol.



Actualmente la municipalidad desarrolla proyecto en específicos en áreas como desarrollo económico local, medio ambiente, política social local, infraestructura, equipamiento y servicios, ordenamiento territorial.

La Municipalidad de San Carlos cuenta con 229 empleados en propiedad, que desarrollan servicios recolección de basuras, agua, alcantarillado, transporte, comunicaciones y energía, plataforma de servicios municipales, otros. (San Carlos, Plan de Desarrollo Municipal, 2008-2012)

### **1.1.2. Misión**

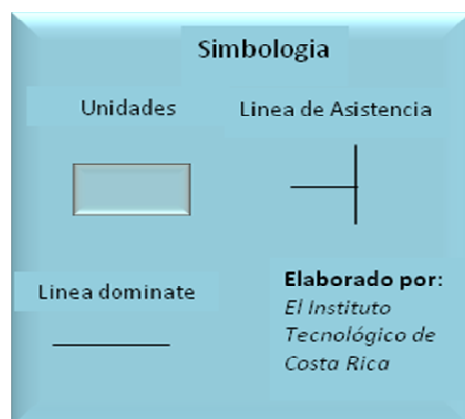
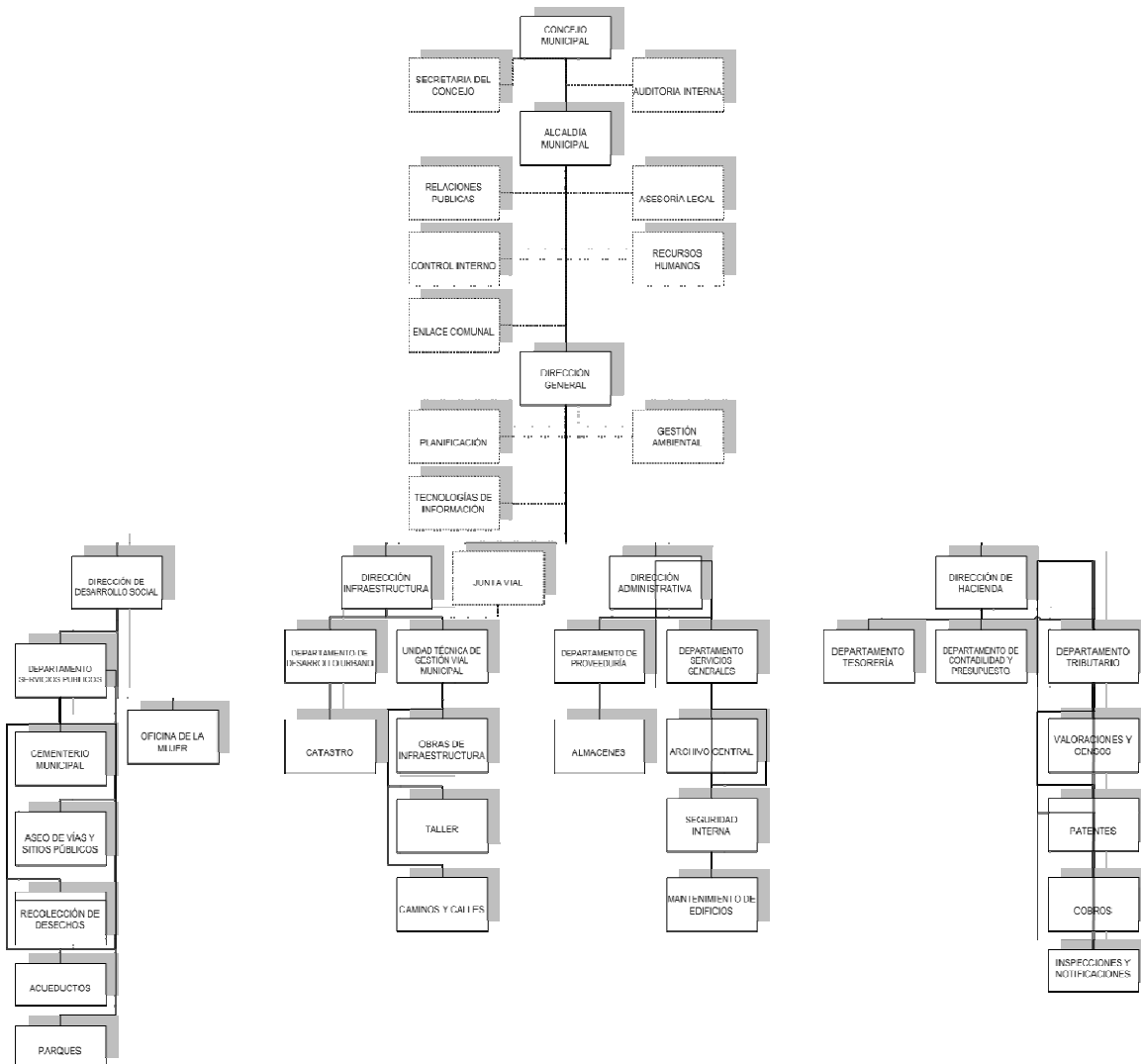
Promover el desarrollo integral del cantón a través de la prestación de servicios y obras de calidad con la participación democrática de los ciudadanos.

### **1.1.3. Visión**

Ser una Municipalidad modelo en el ámbito nacional que satisfaga oportunamente las necesidades de los ciudadanos en obras, infraestructura, servicios comunales y desarrollo social, en armonía con el ambiente, a través de una organización moderna y de excelencia en el servicio, con recursos financieros adecuados y un personal motivado y capacitado.



### 1.1.4. Organigrama estructural de la organización





## CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO



En el presente capítulo se presentan los elementos metodológicos que sustentaron la elaboración del presente trabajo. Se divide en dos partes el planteamiento de la investigación, donde se detalla el problema a seguir, su justificación, objetivos del trabajo, alcances y limitaciones que se dieron en la elaboración del documento. La segunda parte es de la metodología en sí, el tipo de investigación, herramientas que se utilizaron, como se realizaron las partes del trabajo, como el manual de procedimientos, su análisis y demás.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Problema**

El problema que se presenta en la Municipalidad de San Carlos, es que no cuentan con un documento formal de procedimientos, dando paso a malos entendidos entre los colaboradores y coordinadores; al no existir una guía que dicte los parámetros que se deben seguir en cada proceso, muchos de los subordinados realizan más de una actividad sin ser necesaria, incrementado los costos para la entidad. Además siendo una organización del estado, los procedimientos deben ser ajustados a las diferentes normativas que rige el accionar de la institución, lo que en estos momentos no se cumple a cabalidad.





#### **A. Justificación del problema**

La Municipalidad de San Carlos como empresa pública, dedicada al desarrollo del Cantón de San Carlos, presenta algunos problemas con el personal, ya que una parte de estos no cuenta con la suficiente educación y realizan sus labores diarias, en algunos casos de manera poco eficiente, provocando gastos innecesarios para la organización; además de los procesos que se podrían mejorar acortándolos o elaborando otros que mejoren la calidad en lo que se refiere al desempeño y trato con los cliente. Dado este problema, se requiere elaborar un manual de procedimientos para la Municipalidad de San Carlos, para que así la empresa se beneficie con un documento formal, que describa paso a paso lo que el empleado debe realizar en cada procedimiento que ejecute; además debe estar adecuado con lo estipulado en los reglamentos de control interno establecidos para la Municipalidad. El manual reduciría costos, en los que la organización debe incurrir, por la falta de una guía para la realización de las actividades de los subordinados. Asimismo sería una base importante para los empleados, ya que contarían con un instrumento que les enseñaría los mejores pasos para realizar las actividades que desempeñan y podrían ver sus faltas si fuera el caso. También el departamento de Control Interno, contaría con una base sólida para la valoración del desempeño los subordinados, dando así parámetros de seguimiento del procedimientos.

#### **1.2.2. Objetivos**

##### **A. Objetivo General**

- ✓ Contribuir con la gestión de la Municipalidad de San Carlos por medio de la documentación y mejora sus procedimientos.

##### **B. Objetivos Específicos**

- ✓ Documentar los procedimientos seleccionados para la Municipalidad de San Carlos.
- ✓ Proponer mejoras para los procedimientos documentados para la Municipalidad de San Carlos.
- ✓ Vincular con cada procedimiento documentado los cuerpos normativos necesarios para cumplir con la legislación vigente.



### **1.2.3. Delimitación del estudio**

#### **A. Alcances**

El alcance que tiene este trabajo es la elaboración de un manual de procedimientos para la Municipalidad de San Carlos. Incluye la documentación, análisis, propuesta y elaboración de diagrama de flujo para cada uno de los procedimientos seleccionados.

#### **B. Limitaciones**

Como principal limitación de este trabajo se debe mencionar que para la mayoría de procedimientos los empleados municipales a su cargo tenían agendas de trabajo muy saturadas, por lo que brindaron información siguiendo los procedimientos de investigación, pero en algunos casos se puede presentar el hecho de información parcial o incompleta de los procedimientos. Por lo anterior, y dado que no había un manual previo con el cual cotejar los procedimientos documentados, pero considerando que son los empleados municipales la principal fuente de información, este documento debe ser revisado y actualizado periódicamente, o bien, cuando se presente una inconsistencia en la ejecución de procedimientos aquí documentados, debe aprovecharse para documentar inmediatamente la situación y plantear las mejoras del caso.

## **1.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Investigación Descriptiva**

Para la elaboración del Manual de procedimientos para la Municipalidad de San Carlos se utilizó la investigación descriptiva, ya que la naturaleza del trabajo así lo requirió para la elaboración de los procesos.

El motivo principal de la utilización de este método de investigaciones, fue porque la investigación descriptiva muestra de una manera real lo que se está haciendo en el tiempo real. Además especifica cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno. Mide y evalúa diversos aspectos, componentes y dimensiones del fenómeno a investigado.



---

Para la obtención de los resultados se diseñó una herramienta básica (cuestionario), que dio como resultado información recopilada sobre: responsables, diagramas de flujo, procedimientos mejorados, etc. Se aplicó entrevista con esta herramienta, lo que facilitó el entendimiento de los procesos seleccionados para el manual, con la colaboración de las respectivas partes. Además se analizó la legislación y reglamentación pertinente para los distintos procedimientos, los cuales fueron modificados con base en esta revisión y siguiendo las recomendaciones aplicables jurídicamente por los involucrados en el desarrollo de los procedimientos documentados.

### **1.3.2. Sujeto y fuentes de Información**

*Sujeto:* Los sujetos de investigación son validadores del material consultado que con fundamento y propiedad validan los datos encontrados en las fuentes consultadas.

En este caso, para la investigación efectuada los sujetos son los funcionarios de la Municipalidad de San Carlos, que ejecutan los procedimientos que se implementaron en este manual. Estos aportaron una gran ayuda para la obtención de los resultados requeridos.

*Primarias:* Una fuente primaria es aquella que provee un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Las fuentes primarias son confeccionadas producto del trabajo, ya que la información se obtiene directamente de la fuente misma. La naturaleza y valor de la fuente no puede ser determinada sin referencia al tema o pregunta que se está tratando de contestar. Para la recolección de estos datos se utilizaron herramientas como:

- \* Cuestionario: se aplicó el cuestionario a los funcionarios que ejecutan el procedimiento a sus labores diarias, de esta manera se obtuvo la información necesaria para la elaboración del manual de procedimientos. **Ver APÉNDICE 1**
- \* Reuniones: se programaron reuniones con las diferentes personas que se encargan de realizar los procedimientos y con sus respectivos jefes de departamento, para así obtener mejores resultados en la recolección de la información.

*Secundarias:* Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación.



Para la elaboración del manual de procedimientos se utilizaron diferentes fuentes secundarias entre las cuales se pueden mencionar las legislaciones determinadas para cada uno de los procesos, libros utilizados como referencias bibliográficas (Orozco 2007, Gutiérrez 1999, etc.), proyectos de graduación elaborados por estudiantes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, entre otras fuentes importantes para el trabajo.

### **1.3.3. Técnicas de Investigación**

#### **Cuestionario**

El cuestionario es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

El cuestionario se aplicó a los colaboradores responsables del procedimiento evaluado en la Municipalidad de San Carlos, dando esta información importante para la elaboración del Manual de Procedimientos, el cual tiene por contenido: responsables, puestos, leyes o reglamentos existentes, existencia de formularios, utilización de herramientas, etc. **Ver APÉNDICE 1**

#### **Entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado. Se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

Se realizó una entrevista utilizando el cuestionario mencionado anteriormente, esto para tener una mejor apreciación de los procedimientos. De esta manera se tuvo interacción directa con el ejecutante del proceso y así se obtuvo más información con base en las dudas derivadas de los cuestionarios completos.



#### **1.3.4. Recolección de la información**

El cuestionario fue la herramienta básica que se utilizó para la recolección de la información, además de la entrevista aplicada a los funcionarios, para conocer más sobre cada procedimiento y así se obtuvo información valiosa para elaborar correctamente los procesos.

#### **1.3.5. Procesamiento y Análisis de datos**

Al obtener la información, gracias a la entrevista y el cuestionario aplicados a los funcionarios de la Municipalidad de San Carlos, se procesó la información y se hizo el análisis de los datos, el cual dio como resultado la obtención de los procedimientos que se analizaron en el Manual de Procedimientos. De esta manera se elaboraron las propuestas y se crearon los diagramas de flujo para cada uno de los procedimientos.

Para el análisis se utilizaron elementos para conocer qué se debía cambiar en los procedimientos. A continuación se explica cada uno de ellos.

##### **A. Elementos de análisis para la mejora de procedimientos**

###### *Reducción de Paso:*

Un paso en el procedimiento es la secuencia ordenada de acciones por desarrollar. Aquí interesa determinar la forma de reducir el número total de pasos del procedimiento, sin alterar con ello el desempeño que debe lograrse en el procedimiento.

###### *Reducción de Pases*

Un pase en un procedimiento, es cuando el flujo de proceso pasa de un encargado a otro (de una persona a otra, de un puesto a otro, de un departamento a otro). Se busca reducir el número total de involucrados en el procedimiento, lo que en suma también ayuda a facultar (empowerment) al personal directamente relacionado con el procedimiento.

###### *Reducción de Costos*

Buscar la manera de proponer mejoras para el procedimiento que contribuyan a producir ahorros en costos.



---

---

Reducción de Tiempos

Al igual que con la reducción de costos, se busca la forma de proponer cambios en el procedimiento que redunden en ahorros en tiempos totales.

Aumento de la Calidad

Se pretende buscar la manera de hacer mejor el procedimiento, con el fin de brindar un mejor producto o facilitar un mejor servicio, principalmente de cara al cliente.

Ya conociendo el significado y explicación de los elementos que facilitaron el análisis de los procedimientos se muestra el cuadro que se utilizó para el manual de procedimientos:

**Tabla 1. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos		
Reducción de Pases		
Reducción de Costos		
Reducción de Tiempos		
Aumento de la Calidad		

Fuente: Elaboración propia



### **1.3.6. Levantamiento de los procedimientos**

Se requirió hacer un análisis previo de la información, ya que muchos de los procedimientos elaborados para el manual sufrieron cambios positivos para minimizar costos y tiempos en la ejecución. De aquí se partió para el levantamiento de los procedimientos, siendo estos incluidos en un apartado del trabajo, donde se muestran los procesos que se aplican actualmente en la Municipalidad de San Carlos, y en otro apartado se incorporaron los procesos con las modificaciones recomendadas y sus respectivos diagramas de flujo.

Para el levantamiento de cada procedimiento se creó un código por cada departamento y de este se obtuvo el código para el procedimiento.

Nomenclatura utilizada para la codificación de los procedimientos de la Municipalidad de San Carlos:

**Cuadro 1. Nomenclatura para procedimientos**

<b>Departamento</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>	<b>Número</b>	<b>Año</b>
Inicial de cada departamento en mayúscula	Iniciales en minúscula de cada procedimiento	Números arábigos para enumerar cada procedimiento	El año en que se incorporaron los procedimientos al manual. En este caso 2009

Fuente: Elaboración propia.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Marco Metodológico**

La nomenclatura que se empleó para el levantamiento de los procedimientos es simple; se utilizaron las iniciales en mayúscula de cada departamento dando una identificación más clara para cada procedimiento, además de las iniciales en minúscula de cada uno de los procedimientos. También se utilizó numeración, siendo estos numerados por departamento, de esta manera se da un mejor orden en cada uno de ellos cuando se agrega al manual y para estandarizar los procedimientos semejante a lo establece la norma ISO 9000. Se considero colocar el año de la elaboración del procedimiento escrito, para de igual manera llevar un orden en los archivos.

Esta lista muestra los códigos que se crearon para cada procedimiento. Como antes se mencionó fueron elaborados con las iniciales del departamento y del proceso, numerados conforme se incorporaron en la lista y el año en que se documentaron.

**Cuadro 2. Lista de procedimientos con su respectivos códigos**

Procedimiento	Departamento	Código de Procedimiento
Sustitución de Medidor	Acueducto(AC)	<i>ACsm01-2009</i>
Reparaciones menores	Acueducto(AC)	<i>ACrm02-2009</i>
Solicitud de disponibilidad de agua	Acueducto(AC)	<i>ACsda03-2009</i>
Solicitud de aprobación y colocación de medidor	Acueducto(AC)	<i>ACsaycm04-2009</i>
Modificación de pendientes del acueducto	Administración Tributaria(AT)	<i>ATmpacd01-2009</i>
Proceso de cobro Administrativo y Judicial	Administración Tributaria(AT)	<i>ATpcadyj02-2009</i>
Compra de repuestos	Gestión Vial(GV)	<i>GVcr01-2009</i>
Permisos de construcción	Ingeniería(ING)	<i>INGpscs01-2009</i>





**Municipalidad de San Carlos**  
**Marco Metodológico**

Procedimiento	Departamento	Código de Procedimiento
Recepción de urbanizaciones	Ingeniería(ING)	<i>INGrub02-2009</i>
Visado de planos	Ingeniería(ING)	<i>INGvp03-2009</i>
Trámite de pago a Proveedores	Proveeduría(PRV)	<i>PRVtp01-2009</i>
Compra por medio de Caja Chica	Proveeduría(PRV)	<i>PRVcch02-2009</i>
Control y custodia de Documentos de Valor en calidad de garantía de cumplimiento	Tesorería(TR)	<i>TRcycdv01-2009</i>
Acceso al departamento TIC	TIC(TIC)	<i>TICad01-2009</i>
Proceso de respaldos y almacenamiento de Datos	TIC(TIC)	<i>TICprya02-2009</i>
Solicitud de combustible	Servicios Generales(SG)	<i>SGsc01-2009</i>

Fuente: Elaboración propia

La elección de los procedimientos fue facilitada por la empresa. El departamento de Control Interno se encargó de definir los procesos de mayor importancia de elaboración para la institución ya que se necesita una base documentada de las actividades que deben seguir los colaboradores de la institución.

### **1.3.7. Diagramación de los Procedimientos**

La elaboración del Manual de Procedimientos requirió de un análisis de las actividades involucradas. Luego del análisis se modificaron los procedimientos donde se buscó la eficiencia y la eficacia para el proceso eliminando actividades que retardan el tiempo de ejecución y papeleo innecesario.



Ya teniendo eso definido se procedió a elaborar los diagramas de flujo, los cuales muestran el procedimiento de forma gráfica, para que sea mejor entendido para la persona que aplique el procedimiento en sus labores diarias.

Se utilizó la simbología incluida en el marco teórico, donde se explica para qué actividades se aplica cada forma y el nombre de la misma, facilitando el entendimiento de la diagramación de los procesos.

#### **1.3.8. Revisión de marco legal**

Por ser la Municipalidad de San Carlos una entidad pública, se tomó en cuenta la revisión del marco legal que rige a los diferentes procedimientos, esto porque se deben seguir ciertas directrices para que la ejecución del proceso sea válida por las autoridades correspondientes, en este caso la Contraloría General de la República.

Se analizó cada una de las leyes y los reglamentos y se incorporó al trabajo de investigación un apartado donde se denota la normativa relevante para la ejecución de cada procedimiento.



## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO



---

Este apartado muestra las definiciones importantes para el documento, para los lectores del trabajo puedan conocer los diferentes términos que se emplearon en la elaboración del material y así poder tener una visión más clara de que esperar sobre el manual de procedimientos.

## **1.4. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO**

Es aquella parte de la administración que busca asegurar la eficiencia y la eficacia en la ejecución de las labores de una empresa u organización pública o privada. Esto se logra mediante el estudio de técnicas, herramientas y el empleo constante de métodos analíticos de la administración aplicados al uso de los recursos financieros, humanos y materiales con que cuenta la organización para cumplir sus objetivos.

### **1.4.1. Origen**

Las organizaciones en lugar de buscar asegurar un equilibrio estable tienden a una permanente transformación estructural, la cual lejos de ser nociva y perjudicial, constituye una forma para que estas se conserven en forma activa y eficiente, por tanto, se requieren mecanismos de ajuste permanente.

El análisis administrativo nace producto de la necesidad de lograr este proceso de revisión y actualización constante dentro de la organización y normalmente se enfoca en la solución de una serie de problemas administrativos que surgen constantemente, los cuales difícilmente pueden ser resueltos por los funcionarios o jefes que están inmersos en la problemática, pues rara vez disponen de tiempo necesario para realizar un análisis a fondo de los detalles que podrían estar produciendo los problemas.

### **1.4.2. Uso**

Específicamente el análisis administrativo trata de aumentar la eficiencia en el trabajo, mediante el análisis de la organización y de los métodos empleados a través de la simplificación del trabajo, adoptando formas simples, más rápidas y mejores de hacer las cosas, sin pérdida innecesaria de energía. Esto se hace atendiendo los métodos de trabajo para eliminar los malos procedimientos, el derroche y el gasto innecesario de materiales, de tiempo, espacio, etc.



Lo anterior permite obtener una organización más funcional y más sencilla. Sin embargo, el análisis administrativo no es un instrumento destinado a realizar cortes drásticos en el personal, pues la reducción de costos no solo se refleja en presupuestos disminuidos, sino que aparece también de forma de mayor productividad, permitiendo al mismo personal efectuar un trabajo más útil, evitando con esto la necesidad de contratar personal adicional, o crear una unidad o sección adicional.

#### **1.4.3. Premisas básicas y objetivos del análisis administrativo**

Existen una serie de premisas sobre los cuales se fundamenta el análisis administrativo, estas son:

- \* La organización y todo lo que ella encierra (sistema, personal, procedimientos, equipos) son dinámicos, o sea, cambian según las exigencias del medio ambiente.
- \* La organización y todo lo que ella implica puede ser objeto de obsolescencia sino existe una conducta permanente de revisión y actualización.
- \* Debe existir una labor permanente de investigación, pues siempre habrá una mejor forma de hacer las cosas. Así se comprende que todo puede ser cuestionado en procura de una mejora constante.
- \* Debe recordarse que siempre los recursos son escasos y limitados en una organización, por tanto, será imperativo una utilización racional y máxima de los mismos.
- \* Debe existir siempre una conducta de cómo hacer más con los mismos recursos (financieros, humanos, organizacionales), o hacer lo mismo con menos.

Los objetivos específicos del análisis administrativo son:

- \* Reducir costos en el empleo de materiales de trabajo.
- \* Reducir tiempos ociosos por demoras injustificadas en los trámites.
- \* Reducir o eliminar las deficiencias, debidas tanto a inadecuados como insuficientes controles.



- \* Reducir las deficiencias de supervisión originadas en amplios ámbitos de control.
- \* Reducir las deficiencias debidas al desconocimiento de las relaciones de dependencia y responsabilidad.
- \* Reducir las deficiencias debidas a asignaciones erróneas de equipo y/o disposiciones de espacio físico.
- \* Reducir las ineficiencias debidas al desconocimiento operacional de los puestos de trabajo.
- \* Reducir las ineficiencias debidas a una inadecuada distribución de labores entre personas (Brenes, 2009)

#### **1.4.4. Sistema**

Para Chiavenato, un sistema es “un conjunto de partes relacionadas entre sí para alcanzar determinado objetivo”. Murdick apunta que el sistema “es un conjunto de elementos organizados que se encuentran en interacción, que buscan alguna meta o metas comunes, operando para ello sobre datos o información sobre energía o materia u organismos en una referencia temporal para producir como salida información o procedimientos de que energía o material u organismos”. Para Continolo, un sistema es “el conjunto de consta el trabajo de oficina de una empresa...” (Orozco, 2007).

#### **1.4.5. Método**

Gómez afirma que el “método es la determinación de cómo efectuar una labor tomando en cuenta el objetivo, las facilidades disponibles y el gasto total monetario en cuestión de tiempo y esfuerzo”. Es decir, el método se refiere a las labores que constituyen un paso dentro de un procedimiento. El método en sí es más limitado que el procedimiento (Brenes, 2009).



---

#### **1.4.6. Procedimiento**

El procedimiento es una sucesión lógica de pasos u operaciones que conducen a la solución de un problema o a la producción de un bien o servicio. Otra definición de procedimiento es la que afirma que “está constituido sustancialmente por una serie de normas operativas que dictan las reglas de conducta a seguir en todos los casos que se trata” (Orozco, 2007).

Los procedimientos son planes concretos, que norman criterios y la acción que debe seguirse. Se apoyan en los objetivos y políticas. Implican la elección de los medios que se han de emplear y tienen una característica fundamental: señalan la secuencia cronológica de una actividad o conjunto de actividades.

“Procedimiento es la secuencia de etapas para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo”, según Littlefield. “Son aquellos planes en los que no solamente se fijan los objetivos y la secuencia de operaciones, sino principalmente el tiempo requerido para realizar cada una de sus partes”, según Reyes (Brenes S, 2009).

##### **A. Importancia de los procedimientos**

Se puede concebir a los procedimientos como hábitos o costumbres de un organismo social. Estableciendo una analogía física directa con una persona podemos ver la importancia que tiene en su vida. Si una persona tiene hábitos o costumbres negativas, su vida estará llena de obstáculos y nunca se podrá realizar plena ni satisfactoriamente. Del mismo modo, si todo organismo social tiene procedimientos complejos, ilógicos, contradictorios, etc., tampoco podrá realizar los objetivos señalados. De aquí la importancia del estudio y el mejoramiento de los procedimientos (Martínez, 1999).

##### **B. Objetivos del estudio de los procedimientos**

El objetivo primordial básico de todo estudio de procedimientos es simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y la papelería innecesaria con el fin de reducir los costos y dar fluidez y eficacia a las actividades. Sin embargo, existen objetivos secundarios o accesorios que se persiguen, como los siguientes:

- \* Eliminar operaciones, combinándolas entre sí o suprimiéndolas.



- 
- \* Cambiar el orden de las operaciones para que se logre mayor eficacia.
  - \* Eliminar transportes innecesarios o reducirlos al mínimo para ahorrar tiempo.
  - \* Eliminar las demoras con el mismo fin del tiempo.
  - \* Centralizar las inspecciones conservando el control interno.
  - \* Situar las inspecciones en los puntos claves.
  - \* Eliminar estacionamientos aparentemente necesarios para evitar los “cuellos de botella” (amontonamiento, difícil fluidez de trámites, etc.).

### **C. Análisis de Procedimientos**

Un procedimiento puede ser ya anticuado, tal vez sea confuso, mal interpretado e inadecuado para ajustarse a una necesidad específica. El movimiento de los papeles de trabajo, quizá implique retardo, congestión, malas condiciones de trabajo y necesite ayuda. La estimación de un procedimiento incluye en realidad tres consideraciones independientes:

- ✓ ¿Satisface el procedimiento todas las necesidades actuales?
- ✓ ¿Está operando eficientemente?
- ✓ ¿Cuál es su grado de efectividad?

Para determinar si un procedimiento satisface las necesidades actuales, entre otras cosas deberán considerarse los siguientes aspectos:

- \* ¿Se ha proyectado el procedimiento para promover el logro de los objetivos de la compañía y se ha ejecutado de una manera efectiva?
- \* ¿Opera el procedimiento dentro del esquema que se ha organizado?
- \* ¿Proporciona el procedimiento, de manera adecuada, los métodos de control para obtener el máximo de ejecución con el gasto mínimo de tiempo y esfuerzo?
- \* ¿Las rutinas designadas en el procedimiento indican la ejecución en su secuencia lógica?
- \* ¿Estipula el procedimiento los medios para la coordinación efectiva entre un departamento y otro?





- \* ¿Se han establecido todas las funciones que se requieren?
- \* ¿Ha sido designada la autoridad necesaria para hacer efectivas las responsabilidades?
- \* ¿Se pueden hacer algunas modificaciones para mejorar la efectividad?

El punto importante es estar seguros de que el procedimiento ha sido proyectado para satisfacer los resultados finales que se desean. Se debe determinar lo que realmente se está ajustando, así como dónde, cómo, cuándo y por quién.

Debe estudiarse individualmente cada paso del proceso y se debe prestar atención a su eficacia. Al mismo tiempo hay que estar siempre alerta por los mejoramientos que sean posibles.

Aunque tal vez sea difícil determinar una medida precisa de operación de un sistema o de un procedimiento, el grado de dicha efectividad puede averiguarse comprobando las actividades desde el punto de vista de la velocidad, exactitud y el movimiento ordenado de los papeles de trabajo (Brenes, 2009).

## **1.5. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

Los manuales de procedimientos integran una serie de procedimientos correspondientes a un área funcional.

Hendrick, citado por Brenes 2009, señala con respecto a los manuales que considerando la necesidad de contar con procedimientos escritos y la inversión que se hace para prepararlos, es necesario tomar medidas para conservarlos al día. Muchas empresas emplean una o varias de las siguientes técnicas de control para la revisión de los manuales:

- \* Ordenar que los procedimientos escritos se observen detalladamente y hacer responsables a los poseedores de manuales para que señalen la necesidad de revisión cuando la experiencia en la operación indique que las instrucciones vigentes no son practicables.
- \* Establecer programas regulares de auditoría para determinar si las prácticas actuales coinciden con los procedimientos escritos (el departamento de auditoría o de procedimientos puede ejecutar estas revisiones).



- \* Al designar el personal para integrar el departamento de procedimientos, es necesario que una parte del mismo se encargue de preparar, aclarar y publicar revisiones que se le hagan al manual.
- \* Publicar con frecuencia todo aquel contenido ya revisado y las páginas correspondientes del índice con la solicitud de que los poseedores de manuales comprueben que estos están completos.
- \* Hacer que la unidad de control de formas señale los cambios en procedimientos que resulten de formas nuevas o revisadas. Proseguir con las necesarias revisiones del manual (Brenes, 2009).

### **1.5.1. Manual**

Un manual es un “conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio, etc.”

#### **A. Clases de manuales**

Existen variedad de clases de manuales entre administrativos y técnicos. Sin embargo los más usados son los siguientes:

- \* Manual de organización y funciones: reúne información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una organización, el organigrama, la estructura de objetivos y funciones de cada una de sus unidades departamentales, así como sobre los productos resultantes de la unidad.
- \* Manual de procedimientos y operaciones: reúne información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una serie de procedimientos de operaciones de la organización, con sus respectivos algoritmos o diagramas de flujo, y perfiles de productos resultantes de cada proceso, y su instrumento de apoyo, como los formularios.
- \* Manual de puestos: reúne información clasificada y validada sobre todas las clases, naturaleza, objetivos, funciones y requisitos de cada uno de los cargos de la organización, con sus respectivos perfiles de productos resultantes de cada puesto.



- \* Manual de políticas: reúne información clasificada y validada sobre el conjunto de políticas institucionales más relevantes, que tengan mayor plazo vigente.
- \* Manual de normas: reúne información clasificada y validada sobre un conjunto de leyes, normativas e instructivos de aplicación institucional. Por lo general son los más relevantes y poseen mayor plazo vigente.

## **B. Uso e importancia de los Manuales**

A lo largo de la historia, toda empresa o institución adopta reglas y reglamentos, normas de servicios, instrucciones, órdenes, etc., que los empleados deben conocer para realizar adecuadamente su trabajo.

Estas instrucciones son comunicadas en el momento oportuno a las personas, pero luego son archivadas y por lo general, caen en el olvido por falta de consulta. Con el tiempo las normas pasan y llegan otras a remplazarlas, el volumen de éstas aumenta y siguen disparándose. No hay control y los empleados ya no conocen cuáles son las que están vigentes. Aquí surge la necesidad de los manuales.

Las funciones de los manuales son:

- \* Proporcionar formalización a la empresa.
- \* Facilitar el acceso a la información organizada.
- \* Estandarizar y unificar el desempeño de las personas.
- \* Agilizar el funcionamiento de la empresa.
- \* Evitar pérdidas innecesarias de tiempo.

## **C. Lineamientos para crear un procedimiento**

Independientemente que exista o no un manual de procedimientos, cuando se enfrente a un problema por estudiar u optimizar un procedimiento, resultarán de utilidad los lineamientos que Gómez señala para el efecto:

- \* Seleccionar el trabajo o procedimiento que se va a estudiar.
- \* Registrar todos los datos relativos al procedimiento.



- 
- \* Examinar críticamente los datos del procedimiento teniendo en cuenta las seis preguntas (qué, quién, cuándo, dónde, cómo y por qué o para qué).
  - \* Desarrollar el procedimiento lo más adecuado posible, según los objetivos y políticas del organismo de que se trate.
  - \* Adoptar el procedimiento propuesto.
  - \* Mantener actualizado el procedimiento estableciendo los controles necesarios.
  - \* Seleccionar el procedimiento a estudiar.

Se debe considerar tres tipos de factores para la selección:

- ✓ De orden económico: ¿Qué ahorro puede lograrse?
- ✓ De orden técnico: un nuevo procedimiento no debe perjudicar la calidad técnica de los trabajadores.
- ✓ Reacciones humanas: los empleados aceptarán mejor los cambios en las tareas que más les desagradan.
- ✓ Registro de datos.

Para el registro de datos se deben cumplir las técnicas de la entrevista dirigida y de la observación directa simultáneamente cuidando de anotar todos los datos que se vayan recabando del entrevistado y que se vayan observando en áreas de trabajo, en el momento de trabajar prácticamente.

Una vez que se han registrado todos los datos del procedimiento, se deberán revisar para asegurarse que están todas las operaciones. Después deberán diagramar, utilizando los símbolos que correspondan, con el fin de observar gráficamente el flujo de operaciones y documentos.



Según Brenes 2009, el examen se basa en hacer una serie de preguntas con el fin de determinar:

**Cuadro 3. Preguntas específicas que facilitan el análisis de los procedimientos**

<b>Propósito</b>	<p>¿Qué hacer?</p> <p>¿Es necesario?</p> <p>¿Por qué es necesario?</p> <p>¿Para qué?</p>	<b>Objetivo:</b> Eliminar partes innecesarias.
<b>Lugar</b>	<p>¿Dónde se hace?</p> <p>¿Es necesario ahí?</p> <p>¿En qué otro lugar podría hacerse?</p>	<b>Objetivo:</b> Cambiar área cuando sea posible.
<b>Sucesión</b>	<p>¿Cuándo se hace?</p> <p>¿Es necesario entonces?</p> <p>¿Cuándo podría hacerse?</p> <p>¿Cuándo debería?</p>	<b>Objetivo:</b> Reordenar la sucesión.
<b>Persona</b>	<p>¿Quién lo hace?</p> <p>¿Porqué él?</p> <p>¿Quién más podría hacerlo?</p> <p>¿Quién debería hacerlo?</p>	<b>Objetivo:</b> Cambiar responsables de la actividad.
<b>Medios</b>	<p>¿Cómo se hace?</p> <p>¿Por qué se hace así?</p> <p>¿Cómo podría hacerse?</p> <p>¿Cómo debería hacerse?</p>	<b>Objetivo:</b> Simplificar la operación.



### **1.5.2. Diagrama de Flujo**

El diagrama de Flujo consiste en una gráfica matricial que representa el flujo o la secuencia de las operaciones de un proceso con las unidades responsables involucradas en su ejecución.

Es una representación diagramática de la secuencia lógica de los pasos en las operaciones y actividades desarrolladas por las diferentes unidades organizativas.

#### **A. Importancia del diagrama de flujo**

Es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificación.

Esa importancia radica básicamente en 4 aspectos:

1. *En la plantación del sistema:* elaborar un diagrama de flujo obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos. Además permite racionalizar los procedimientos establecidos, introduciendo cambios para lograr procedimientos de mayor eficacia y simplificación de las tareas.
2. *En la actualización del sistema:* los cambios en el sistema son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el diagrama de flujo, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema.
3. *Simplicidad en los sistemas:* el empleo del diagrama de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las actividades involucradas.
4. *Ahorro de tiempo y costo:* el empleo del diagrama de flujo hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.



## **B. Diseño del diagrama**

Para representar un algoritmo se puede recurrir a un método gráfico, en el cual cada uno de los pasos a seguir está representado por un símbolo acorde al tipo de instrucción que se debe ejecutar. Los símbolos se enlazan entre sí por medio de flechas que indican desde y hasta dónde va el flujo de la información, o sea, el orden lógico en que deben ejecutarse las instrucciones (Orozco, 2007).

## **C. Simbología empleada en los flujogramas**

**FIGURA 1 Simbología del diagrama de flujo.**





### **Entrada/ Salida**

Indica entrada o salida de información por cualquier parte del sistema.



### **Archivo**

Archivo, guardar o almacenamiento.



### **Extracción de archivo**

Sacar de archivo o extracción, desalmacenar.



### **Conector interno**

Se utiliza para asociar partes o pasos dentro del mismo sistema.







### **Conector externo**

Se utiliza para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.



### **Inicio/Terminal**

Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.



### **Documentos (original y copia)**

Representa a un documento original y "n" número de copias



## **1.5.3. Formularios**

Es un documento impreso que contiene información estructurada “fija” sobre un determinado aspecto, para ser complementado con información “variable” según cada aplicación y para satisfacer un objetivo específico.

Otra definición del formulario indica que este “es un documento impreso que trasmite información específica de una persona a otra o de una unidad a otra. El formulario es un papel portador de datos e información que es parte integrante del método” (Orozco, 2007).

### **A. Uso e importancia del formulario**

El formulario se utiliza para recabar y transportar información entre las partes de un sistema de trabajo. Es un medio de información interna y externa a la organización.

Según Orozco 2007, la importancia de un formulario bien hecho y necesario al sistema de trabajo radica en que:



- \* Ahorra tiempo en las labores rutinarias
- \* Disminuye el error
- \* Estandariza el trabajo
- \* Facilita las tareas
- \* Favorece el control
- \* Aumenta la confianza del funcionario y del usuario en la operación
- \* Elige el tipo de información necesaria y se estructura su presentación en su fórmula, evitando omisiones de ésta y reunión de información innecesaria.
- \* Disminuyen costos de trabajo

#### **B. Diseño de formulario**

Es de suma importancia para diseñar un formulario hacerse dos preguntas ¿Cómo facilitará el proceso el nuevo formulario? ¿Lo entrabará más? En muchas organizaciones el papeleo es consecuencia de una indebida administración de formularios. La ausencia de formularios en los procesos es inconvenientes, pero el exceso de estos también lo es.

Para Brenes 2009, otro elemento clave a tomar en cuenta es el objetivo que persigue un formulario, su nombre, como estará formado su cuerpo, el orden de prioridad que debe contener. Algunas preguntas que se deben hacer antes de diseñar un formulario son:

- \* ¿Para qué es el formulario?
- \* ¿Cuál es su funcionalidad?
- \* ¿Quiénes lo van a utilizar?
- \* ¿Cuándo lo van a utilizar?
- \* ¿Solo original y copias, o varias copias se utilizarán?
- \* ¿Qué tipo de información se incluirá?



---

## **1.6. CONTROL DE CALIDAD**

### **1.6.1. ¿Qué es ISO?**

Es la international Standards Organization (Organización internacional para la Normalización), que publicó oficialmente en 1987 las normas internacionales de aseguramiento de la calidad, conocidas como la serie ISO 9000. Para el sistema ISO calidad es la totalidad de partes y características de un producto o servicio que influyen en su habilidad o aptitud para satisfacer necesidades declaradas o implícitas.

De acuerdo con las Normas ISO el aseguramiento de la calidad son todas las acciones planeadas y sistemáticas necesarias para brindar la confianza de que un producto o servicio satisfarán determinados requerimientos de calidad con forma adecuada.

Las normas ISO representan un sistema práctico y reconocido internacionalmente que representa varias ventajas para una empresa, como el mejoramiento de calidad, el orden, la disminución de pérdidas por desperdicios y defectos, el mejoramiento de la comunicación, etc., pero no necesariamente esto asegura un alto nivel de productividad para la empresa que lo adopta (Jofré, 1999).

### **1.6.2. Ventajas de la certificación ISO 9000**

- \* La empresa proyecta hacia el entorno una imagen de calidad
- \* Mejora el desempeño, la productividad y la calidad
- \* Reducción de desperdicios y reprocesamiento del producto
- \* Mejora el orden y la limpieza
- \* Mejora la comunicación del personal
- \* Mejora la relación con el cliente
- \* Documentación de todos los procesos
- \* Mejora los procesos de selección y capacitación del personal



### **1.6.3. Diversas versiones de las normas ISO**

Generalmente se le da el nombre de ISO 9000 a un grupo de documentos que se codifican o identifican con ese número. Las siguientes son las diferentes categorías que tiene esta norma:

**ISO 8402:** este documento contiene todo el vocabulario que se usa en la serie ISO con el propósito de que se utilicen términos iguales en todos los países. Conceptos como el de calidad, políticas, aseguramiento de calidad, sistema, plan, auditoria, especificaciones y otros de uso frecuente se normalizan en este documento. El número asignado, como en todos los de la serie ISO, responde solo a una codificación.

**ISO 9000 y 9004:** estos dos documentos ayudan a elegir el tipo de ISO que mejor se adecua a nuestra empresa y a diseñar internacionalmente el sistema. La ISO 9004 es una explicación completa del sistema de calidad y cubre prácticamente todos los factores del mismo.

De las tres opciones de certificación a elegir, la más completa es la *ISO 9001*, en cuyo caso la empresa desea asegurar a los clientes que sus productos se ajustan a las especificaciones durante todo el proceso: desde el diseño hasta la instalación y servicios.

La *ISO 9002*, es la más usada por fabricantes y se adopta cuando ya hay un diseño o especificaciones establecidas. Cubre todo el proceso de producción e instalación y servicio.

La *ISO 9003*, es la más simple de implementar y la aplican las empresas que tienen un ciclo de manufactura poco intensivo, pero que desean asegurar a sus clientes un adecuado nivel de inspección y control en los productos terminados.

**Serie 9000 (9001, 9002 y 9003):** el código de ISO que se aplica en las empresas para la certificación respectiva es el *9001*, *9002* y *9003*, cada uno de los cuales tiene un alcance diferente. (Jofré, 1999).



**Cuadro 4. Estructura de la Serie ISO 9000**

Estructura de la serie ISO 9000	
<b>ISO9001</b>	Asegurar la conformidad de la calidad del producto con los requerimientos establecidos en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Diseño</li><li>✓ Desarrollo</li><li>✓ Producción</li><li>✓ Instalaciones</li><li>✓ Servicio</li></ul>
<b>ISO 9002</b>	Asegura la conformidad con los requerimientos establecidos en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Producción</li><li>✓ Instalaciones</li><li>✓ Servicios</li></ul>
<b>ISO 9003</b>	Asegura la conformidad con los requerimientos establecidos en la prueba e inspección final.

**ISO 14000:** la categoría conocida como ISO 14000 es una norma de administración ambiental y su aplicación hasta la fecha es de carácter voluntario, ya que no es exigida por organismos oficiales que velan por el ambiente en los países industrializados.



---

#### **1.6.4. Interpretación y aplicación de las normas**

##### **A. Forma de interpretar y aplicar las normas**

Los lineamientos ISO, contenidos especialmente en ISO 9004, deben ser utilizados como marco de referencia y no tratar de buscar en ellos algo literal ni tampoco agotar todo lo que prescriba la norma. En general las normas ISO permiten mucha flexibilidad en su aplicación.

No se debe interpretar la norma ISO como una especificación técnica del producto. En realidad se trata de un modelo para administrar el aseguramiento de la calidad.

##### **B. Pasos y características de la aplicación del ISO**

Elección del tipo de norma ISO: el tipo de norma a elegir en la serie 9000 será la que mejor se adecue a las actividades que realiza la empresa. La organización debe valorar el impacto que tendrá para los compradores de sus productos o servicios el solo hecho de llevar un sello ISO.

##### **C. Definir los alcances de la certificación**

Se procede a limitar los alcances del proceso de certificación. Para algunas empresas o industrias la certificación de todos sus procesos puede ser demasiado abrumadora y puede llevar a un consumo excesivo de energía, tiempo y recursos. Una estrategia a seguir es certificar primero lo más importante y dejar para una segunda etapa, o excluir del todo, aquellos procesos menos prioritarios.

##### **D. Crear la estructura para administrar el proceso**

El proceso de llevar a cabo un sistema ISO dura varios meses e incluso años, lo que implica necesariamente un grupo de *ad hoc* (se refiere a una solución elaborada específicamente para un problema o fin preciso y, por tanto, no es generalizable ni utilizable para otros propósitos) que esté dirigiendo y coordinando todo el proyecto.

El comité va a tener la responsabilidad de planificar el proceso de cambio, lo referente a recursos económicos para hacer frente al proceso, las políticas de capacitación del personal interno, el establecimiento de los canales de comunicación más expeditos y la formulación y control de los lineamientos generales a fin de lograr una aplicación correcta y oportuna de los mismos.



### **E. Capacitación del personal**

La empresa puede recurrir a asesores externos o capacitar a su propio personal para llevar a cabo el proceso ISO. Si decide esto último deberá enviar a algunos de los empleados a seguir los cursos sobre ISO, incluyendo en el equipo al gerente del proyecto.

El otro ángulo de la capacitación es la relación con todo el personal de la empresa, el cual debe estar informado de las características de un proceso de certificación ISO, los propósitos que se persiguen, el tipo de aporte concreto que se espera de cada uno de ellos y la forma en que se desarrollará el trabajo.

### **F. Proceso de Documentación**

La serie ISO 9000 exige mantener una documentación completa de los procesos, la cual comienza con la elaboración de un manual de calidad y se continúa con la documentación detallada de todos los procedimientos.

En la documentación de los procedimientos la colaboración del personal que realiza el trabajo respectivo es fundamental, los cuales deben poner por escrito la forma en que realizan el trabajo.

Para efectuar esta fase se utiliza lo que se conoce como la pirámide de calidad, que es una secuencia de varios niveles que comienza en la cúspide con las políticas de calidad, sigue con el manual de calidad, pasa a un nivel de procedimientos e instrucciones detalladas de trabajo, hasta llegar al nivel base en que se consignan formularios estandarizados para realizar las diferentes operaciones. A medida que se va pasando de un nivel superior a uno inferior de la pirámide el monto de información y de documentación aumenta. El manual de calidad debe prescribir los requisitos en cada aspecto del proceso.

### **G. Auditoría interna**

La auditoría interna es el examen sistemático e independiente para determinar las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y si éstas se han implementado efectivamente para el logro de los objetivos propuestos.



---

El propósito de una auditoría de la calidad es evaluar las necesidades de mejoramiento por medio de acciones correctivas. Además, hacen una revisión para detectar posibles fallas u omisiones, preparando a la organización para el proceso final de certificación.

La tarea de éstos consiste en revisar e instruir para que todo esté de acuerdo a lo esperado. Posterior a la certificación o registro de la compañía en las normas ISO, la auditoría interna continua su labor.

#### **H. Auditoría Externa**

La organización certificadora realiza la inspección sobre todo el proceso, aunque en la práctica se centra en aquellos aspectos en que previamente había dejado sugerencias. La auditoría externa es la que va a determinar si procede o no la certificación en el ISO respectivo.

Las organizaciones de certificación contratan auditores, los cuales a su vez deben estar certificados. La certificación de los auditores externos implica cumplir varios requisitos: realizar un curso para evaluadores, haber aprobado el examen respectivo, haber visitado al menos tres procesos de certificación acompañado a un auditor certificado, entre otras más.

#### **I. Certificación o registro de la empresa en las normas ISO**

Es el acto formal en que la empresa recibe el reconocimiento de estar registrada en las normas ISO 9001, 9002 o 9003, lo que se concreta en un certificado que así lo acredita.

#### **J. Duración y costos de la implementación del ISO**

1. La duración de la implementación del ISO va a depender de cuatro factores:
2. El tamaño de la empresa
3. La cantidad, extensión, y complejidad de los procesos que va a certificar
4. Las características del sistema de calidad que tiene la empresa
5. La capacidad para dirigir el proceso en forma organizada, así como el conocimiento y experiencia que se tenga el sistema ISO





## **K. ISO a partir del año 2000**

Los aspectos que con mayor énfasis fueron sugeridos por los entrevistados y que, por lo tanto, serán sujetos de revisión son:

- ✓ Que se utilice un esquema de proceso
- ✓ Que la nueva versión sea compatible con otros sistemas de gestión
- ✓ Que incluya el concepto de mejora continua
- ✓ Que satisfaga las necesidades de todos los grupos involucrados
- ✓ Que sea más amigable que la norma actual.

Los principios más importantes que guían la revisión de las normas ISO, derivados en gran parte en la opinión de los usuarios y clientes, son (Jofré, 1999):

- ✓ Aplicación de la normas ISO a todo tipo de organizaciones, ya sea de manufactura o de servicios
- ✓ Sencillez de uso y claridad en el lenguaje
- ✓ Aptitud para conectar los sistemas de gestión de la calidad con los procesos de la organización
- ✓ Definir pasos escalonados para llegar a la gestión de la calidad total
- ✓ Orientación a la mejora continua y satisfacción del cliente




## **CAPÍTULO IV. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



## 1.7. LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS

El siguiente capítulo describe los procedimientos elaborados para la Municipalidad de San Carlos, donde se tiene para cada uno el objetivo, concepto, indicadores, descripciones actuales como mejoradas, la tabla de mejoras y el diagrama de flujo. Las siguientes figuras son una muestra del encabezado que cada procedimiento lleva y el segundo la presentación del diagrama de flujo.

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad:		Fecha:	Número de Revisión:
Nombre del Procedimiento:		Página: De	Número de Versión:
Código del Proceso:		Responsable:	Rige a partir de:
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

PROCEDIMIENTO:			REVISIÓN: 1
RESPONSABLE:			VERSIÓN: 1
CÓDIGO:			Página: de
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Inspector	Encargado operativo	Bodega
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	
Paula Rojas Porras			



---

## Índice de Procedimientos

1.7.1.	Departamento de Acueductos.....	43
A.	Sustitución de medidores .....	43
B.	Reparaciones Menores .....	53
C.	Solicitud de Disponibilidad de Agua .....	63
D.	Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor .....	76
1.7.2.	<i>Departamento de Administración Tributaria</i> .....	89
A.	Modificación de Pendiente del Acueducto .....	89
B.	Proceso de Cobro Administrativo y Judicial .....	108
1.7.3.	Departamento de Gestión Vial .....	122
A.	Compra de Repuestos.....	122
1.7.4.	Departamento de Ingeniería.....	135
A.	Visado de Planos.....	135
B.	Permisos de Construcción.....	152
C.	Recepción de Urbanizaciones .....	165
1.7.5.	Departamento de Proveeduría.....	183
A.	Trámites de Pago a Proveedores .....	183
B.	Compra por medio de Caja Chica .....	198
1.7.6.	Tesorería .....	214
A.	Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de Garantía de Cumplimiento.....	214
1.7.7.	Departamento TIC.....	222
A.	Acceso al Departamento de TIC .....	222
B.	Respaldo y Almacenamiento de Datos .....	228
1.7.8.	Servicios Generales .....	238
A.	Solicitud de Combustible .....	238



### 1.7.1. Departamento de Acueductos

#### A. Sustitución de medidores

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Acueductos		Fecha: 22-09-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Sustitución de Medidores		Página: 1 De 10	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ACsm01-2009		Responsable: Inspector	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	44
b)	Objetivo .....	44
c)	Alcance .....	44
d)	Responsables .....	44
e)	Políticas o normas relacionadas .....	44
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	45
g)	Sistemas de información .....	45
h)	Frecuencia .....	45
i)	Conceptos .....	45
j)	Indicador .....	45
k)	Descripción de las Actividades Actuales .....	46
l)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	47
m)	Descripción de las Actividades mejoradas .....	48
n)	Diagrama de Flujo .....	51



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

Este procedimiento tiene como finalidad, el cambio de medidores en mal estado de los contribuyentes de la Municipalidad de San Carlos.

### **b) Objetivo**

Solicitar y cambiar medidor en mal estado de los Contribuyentes de la Municipalidad de San Carlos.

### **c) Alcance**

Aplica para el Contribuyente de la Municipalidad, Encargado operativo del Acueducto, Inspector del acueducto y bodeguero.

### **d) Responsables**

Oficina de Acueducto Municipal y Bodega.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Reglamento para la Operación y Administración del Acueducto Municipal.* Artículos: 15, 21 y 50

Art. 15: En cuanto a hidrómetros en mal estado, deberá la Municipalidad reparar o sustituir los que estén dañados.

Art. 21: El costo de la conexión o prevista, así como del aporte del hidrómetro, caja y accesorios respectivos, corresponden al propietario (sin que este pase a ser propiedad del abonado). La Municipalidad será responsable de su mantenimiento y reparación. Los costos de reparación de daños al hidrómetro, sus accesorios y tubería en general, ocasionados por culpa grave o dolo del cliente o terceros, se cargarán en la cuenta del mismo en la siguiente facturación o mediante comprobante de ingresos.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

---

Art. 50: En el caso en que por cualquier circunstancia el hidrómetro sufra desperfectos que impidan el registro de los consumos de agua, y la Municipalidad se vea imposibilitada para su sustitución, al abonado se le cobrará de acuerdo con el promedio de los últimos tres periodos normales de consumo.

#### **f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Formulario: Solicitud de paja nueva (medidor, ver **ANEXO 1**)

#### **g) Sistemas de información**

SIM: Sistema Integrado Municipal

#### **h) Frecuencia**

De acuerdo a la vida útil de cada medidor que es de 5 años, a las condiciones en que se encuentre el medidor.

#### **i) Conceptos**

**Hidrómetro:** Medidor utilizado con el fin de registrar el consumo de agua utilizado por el abonado o usuario.

**Vida Útil:** La vida útil es la duración estimada que un objeto puede tener cumpliendo correctamente con la función para la cual ha sido creado.

#### **j) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El número de medidores reportados por parte del Inspector.



**k) Descripción de las Actividades Actuales**

<b><i>Sustitución de medidor</i></b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Solicita el formulario en acueductos	Contribuyente
2	Llena la solicitud	Contribuyente
3	Entrega al encargado operativo (oficinista)	Contribuyente
4	¿El contribuyente hizo la solicitud? Si: paso 7, No: continúe	Encargado operativo (oficinista)
5	Reportan el medidor que se debe cambiar	Inspector
6	Entrega informe a encargado operativo (Oficinista)	Inspector
7	Recibe solicitud	Encargado operativo (oficinista)
8	Entrega a inspector	Encargado operativo (oficinista)
9	Recibe la solicitud del abonado	Inspector
10	Revisa las lecturas del medidor	Inspector
11	¿Se debe ir a inspeccionar? No: paso 15, Si: continúe	Inspector
12	Se dirige a la dirección solicitada	Inspector
13	Verifica el estado del medidor	Inspector
14	¿Se debe cambiar el medidor? No: Fin, Si: continúe	Inspector
15	Inspector solicita medidor a bodega	Inspector
16	Entrega medidor	Bodeguero
17	Recibe el medidor	Inspector
18	Cambia el medidor que no funciona	Inspector
	Fin	





## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

#### **Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Revisión de lectura: se cambia cuando: el consumo es 0, se gasta más de 3000 m<sup>3</sup>, si el medidor tiene más de 5 años o si esta empañado.

Estado del medidor: el consumo siempre es 1, más de 5000 m<sup>3</sup>, el medidor termina su vida útil 3 años, se encuentra empañado, quebrado.

#### **I) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 2. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
<b>Reducción de Pasos</b>	El contribuyente no debería hacer la solicitud del cambio de medidor ya que los inspectores son los que deben conocerlo, ya que tienen conocimientos sobre la vida útil de los medidores.	Eliminar: Solicita el formulario en acueductos Eliminar: Llena la solicitud Eliminar: Entrega al encargado operativo (oficinista)
<b>Reducción de Pases</b>	No es necesario hacer pases, porque los que participan en los procedimientos son los indicados para hacer las actividades.	
<b>Reducción de Costos</b>	El evitar hacer venir a los contribuyentes a la municipalidad está reduciendo los costos en papeles para las solicitudes escritas.	
<b>Reducción de Tiempos</b>	De igual forma, al no venir los contribuyentes a hacer la solicitud, el personal del acueducto municipal podrían tomar el tiempo que le dedicaban a atender a los solicitantes en asuntos que requieran mayor atención.	



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
<b>Aumento de la Calidad</b>	Se puede llevar un estudio estadístico por parte del inspector, para que así, se lleve un mejor control de los medidores y agilizar el proceso, sin que los contribuyentes y el personal municipal tengan que participar en el proceso. Es importante que este se revise cada vez que se haga un nuevo cambio de medidor para que así, conozcan los problemas que se dieron anteriormente y poder tomar en cuenta a la hora de hacer le nuevo cambio del medidor al contribuyente.	Ingresa: El inspector de acueductos ingresa en una tabla excel, el número de medidor, la justificación del cambio del medidor.

**m) Descripción de las Actividades mejoradas**

Sustitución de Medidor		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Reportan el medidor que se debe cambiar	Inspector 1
2	Entrega informe a encargado operativo (Oficinista)	Inspector 1
3	Envía a jefe de acueductos	Inspector 1
4	Recibe informe	Jefe de Acueductos



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Sustitución de Medidor		
Número	Proceso	Responsable
5	Revisa informe y da la aprobación en bodega	Jefe de Acueductos
6	Ingresa la aprobación en el SIM	Jefe de Acueductos
7	Envía informe aprobado a encargado operativo	Jefe de Acueductos
8	Recibe informe aprobado	Jefe de Acueductos
9	Entrega informe a inspector	Jefe de Acueductos
10	Recibe informe	Inspector 2
11	Se dirige a la dirección del contribuyente	Inspector 2
12	Verifica el estado del medidor	Inspector 2
13	¿Se debe hacer el cambio del medidor? No: Fin, Si: continúe	Inspector 2
14	Solicita medidor en bodega	Inspector 2
15	Recibe la solicitud autorizada del inspector	Bodeguero
16	Ingresa al SIM	Bodeguero
17	Ingresa el número de medidor saliente y medidor en mal estado	Bodeguero
18	Etiqueta medidor con número respectivo	Bodeguero
19	Entrega medidor a inspector	Bodeguero
20	Recibe medidor	Inspector 2
21	Hace el cambio del medidor	Inspector 2
22	Hace nota a encargado operativo con: número de medidor y justificación del cambio	Inspector 2
23	Envía informe a encargado operativo	Inspector 2
24	Recibe informe	Encargado Operativo (Oficinista)



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

---

---

Sustitución de Medidor		
Número	Proceso	Responsable
25	Ingresa los datos en una hoja excel, donde lleva las estadísticas de los medidores	Encargado Operativo (Oficinista)
	Fin	



PROCEDIMIENTO:	Sustitución de Medidor		REVISIÓN: 1		
RESPONSABLE:	Acueductos		VERSIÓN: 1		
CÓDIGO:	ACsm01-2009		PAGINA: 9 DE 10		
DIAGRAMA DE FLUJO					
DESCRIPCIÓN	Inspector 1	Inspector 2	Encargado operativo	Jefe de Acueductos	Bodeguero
Inicio					
1. Reportan el medidor que se debe cambiar					
2. Entrega informe encargado operativo (Oficinista)					
3. Envía a jefe de acueductor					
4. Recibe informe					
5. Revisa informe y da aprobación en bodega					
6. Ingresa la aprobación en el SIM					
7. Envía informe aprobado a encargado operativo					
8. Recibe informe aprobado					
9. Entrega informe a inspector					
10. Recibe informe					
11. Se dirige a la dirección del contribuyente					
12. Verifica el estado del medidor					
13. ¿Se debe hacer el cambio del medidor?					



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO:	Sustitución de Medidor				REVISIÓN: 1
RESPONSABLE:	Acueductos				VERSIÓN: 1
CÓDIGO:	ACsm01-2009				PAGINA: 10 DE 10
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Inspector 1	Inspector 2	Encargado operativo	Jefe de Acueductos	Bodeguero
14. Solicita medidor en bodega					
15. Recibe la solicitud autorizada del inspector					
16. Ingresa al SIM					
17. Ingresa el número de medidor saliente y medidor en mal estado					
18. Etiqueta medidor con número respectivo					
19. Entrega medidor a inspector					
20. Recibe medidor					
21. Hace el cambio del medidor					
22. Hace nota a encargado operativo con: número de medidor y justificación del cambio					
23. Envía informe a encargado operativo					
24. Recibe informe					
25. Ingresa los datos en una hoja excel, donde lleva las estadísticas de los medidores					
Fin					
Elaborado por:		Aprobado por:		Fecha de Aprobación:	
Paula Rojas Porras					



## **B. Reparaciones Menores**

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>Acueductos</b>		Fecha: <b>28-09-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Reparaciones Menores</b>		Página: <b>1 De 10</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>ACrm02-2009</b>		Responsable: <b>Inspector</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

### **Tabla de contenido**

a)	Introducción .....	54
b)	Objetivo .....	54
c)	Alcance .....	54
d)	Responsables .....	54
e)	Políticas o normas relacionadas .....	54
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	56
g)	Conceptos .....	56
h)	Indicador .....	56
i)	Descripción de la Actividades Actuales .....	57
j)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	58
k)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	59
l)	Diagrama de Flujo .....	61



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de garantizar un buen servicio a los contribuyentes para que el agua llegue en óptimas condiciones a su destino.

### **b) Objetivo**

Garantizar un buen servicio a los contribuyentes para que el agua llegue en óptimas condiciones a su destino.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el contribuyente, el Encargado Operativo e Inspector

### **d) Responsables**

Es responsable es la Oficina de Acueducto Municipal

### **e) Políticas o normas relacionadas**

- ✓ *Reglamento para la operación y Administración del Acueducto Municipal.*  
Artículos: 31, 32, 35, 36

**Art. 31:** Es obligación de los abonados y usuarios mantener en buen estado sus instalaciones internas, sin fugas que permitan el desperdicio de agua. Así mismo deberán acatar las instrucciones generales que para tales efectos imponga la Municipalidad.

**Art. 32:** Es obligación de la Municipalidad hacer reparaciones que requiera el Acueducto. Las acometidas forman parte de las redes de acueductos y su mantenimiento y reparación corresponden a la Municipalidad. Las conexiones intradomiciliarias defectuosas serán reparadas por el abonado.





## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

---

**Art. 35:** El trabajo de la Municipalidad se limitará a la localización de fugas y desperfectos y recomendación de cómo se pueden reparar. El trabajo de reparación será responsabilidad del abonado.

**Art 36:** Por los servicios prestados en las revisiones domiciliarias, la Municipalidad cobrará al cliente solicitante, el costo por la inspección o revisión solicitada, según los derechos establecidos en la tarifa que para esos efectos se publica en el Diario Oficial *La Gaceta*.

*Código Municipal (Ley 7794), Artículo 147*

**Art. 147:** Son deberes de los servidores municipales:

- a) Respetar esta ley y sus reglamentos, así como cumplir las obligaciones vigentes en sus cargos.
- b) Prestar los servicios contratados con absoluta dedicación, intensidad y calidad, responsabilizándose de sus actos y ejecutando sus tareas y deberes con apego a los principios legales, morales y éticos.
- c) Guardar la consideración debida al público atenderlo con diligencia, afán de servicio y buen trato, de modo que no se origine queja justificada por mal servicio o atención.
- d) Cuidar, resguardar, preservar y emplear debidamente los recursos públicos municipales.
- e) Observar en su trabajo buenas costumbres y disciplina, así como un trato respetuoso para sus compañeros de trabajo, superiores y autoridades.
- f) Responder por los daños o perjuicios que puedan causar sus errores o los actos manifiestamente negligentes propios de su responsabilidad.
- g) Guardar discreción sobre asuntos relacionados con su trabajo o vinculados con otras dependencias municipales, cuya divulgación pueda usarse contra los intereses de la municipalidad.
- h) Sugerir, en el momento oportuno y ante la instancia administrativo-jerárquica correspondiente, lo que considere adecuado para el mejor desempeño de sus labores.



**f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Formulario de Reporte de Averías **ANEXO 4**

**g) Conceptos**

**Reparación menor:** cuando el medidor tenga problemas, se debe cambiar o limpiar

**Contribuyente:** La persona física o jurídica propietaria legítima de la finca, lote, filial o edificación de cualquier naturaleza, a la que se presta el servicio de agua potable.

**h) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ La menor cantidad de reportes de avería reportadas.
- ✓ La mayor cantidad de averías reparadas en el menor tiempo.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**i) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Reparaciones Menores</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Solicita formulario en plataforma de acueductos	Contribuyente
2	Entrega formulario a plataforma de acueducto	Contribuyente
3	Recibe formulario	Encargado operativo (oficinista)
4	Guarda formulario original	Encargado operativo (oficinista)
5	Envía copia rosada del formulario a inspector	Encargado operativo (oficinista)
6	Recibe copia	Inspector
7	Acude a revisar la avería	Inspector
8	Identifica la avería	Inspector
9	¿Es necesario llamar a la cuadrilla? No: continúe , Si: llama a la cuadrilla para la reparación, paso 12	Inspector
10	Hace la reparación	Inspector
11	Elabora informe de la reparación	Inspector
12	Entrega a jefe de departamento, archiva informe	Inspector
13	Firma la bitácora	Inspector
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso 8: Cuando hay fugas en el medidor, esta aterrado algún tubo, etc.

Paso 13: El encargado operativo revisa la bitácora cada semana, para conocer lo que se hizo, se archiva.



**j) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 3. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
<b>Reducción de Pasos</b>	Para este procedimiento, no es necesario quitar algún paso, porque al ejecutarse de esta manera se da una buena ejecución del trabajo.	
<b>Reducción de Pases</b>	Los implicados en el procedimiento son los necesarios para la ejecución del proceso.	
<b>Reducción de Costos</b>	Para la reducción de los costos sería importante que el informe que el inspector debe hacer al finalizar su tarea, sea ingresada en el SIM o alguna otra herramienta digital; para evitar la utilización de papel en los informes y tener guardados documentos que estorben en el lugar de trabajo, esto cuando se archivan.	Agregar: Inspector hace informe en la herramienta digital (SIM u hoja excel).  Agregar: envía a encargado operativo.  Agregar: Recibe archivo.  Agregar: Archiva el documento digital en respaldo en la computadora.
<b>Reducción de Tiempos</b>	No se reducen tiempos porque el procedimiento debe realizarse cada un contribuyente hace la solicitud y dependiendo de la avería que exista.	



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
<b>Aumento de la Calidad</b>	Se podría mejorar sistematizando algunos de los pasos como en el caso de la solicitud del contribuyente, podría estar incorporada en la página de la Municipalidad.	

**k) Descripción de Actividades Mejoradas**

Reparaciones Menores		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita formulario en plataforma de acueductos	Contribuyente
2	Entrega a encargado operativo en acueductos	Contribuyente
3	Recibe formulario	Encargado Operativo
4	Revisa formulario	Encargado Operativo
5	Archiva formulario original	Encargado Operativo
6	Envía copia rosada a inspector	Encargado Operativo
7	Recibe copia	Inspector
8	Acude a revisar la avería	Inspector
9	Identifica la avería	Inspector
10	¿Es necesario llamar a la cuadrilla? Si: continuar, No: paso 13	Inspector
11	Llama a la cuadrilla	Inspector
12	Hace la reparación de la avería	Inspector



Reparaciones Menores		
Número	Proceso	Responsable
13	Hace informe en la herramienta digital ( SIM u hoja excel)	Inspector
14	Firma bitácora	Inspector
15	Envía a encargado operativo	Inspector
16	Recibe documento digital	Encargado Operativo
17	Archiva documento, en respaldo en computadora	Encargado Operativo
	Fin	



## I) Diagrama de Flujo

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Reparaciones Menores</i>		<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	<i>Acueductos</i>		<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	<i>ACrm02-2009</i>		<b>PAGINA: 9 DE 10</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		
	<b>Contribuyente</b>	<b>Encargado operativo</b>	<b>Inspector</b>
Inicio	3		
	4		
	5		
	6		
1. Solicita formulario en plataforma de acueductos	7		
	8		
2. Entrega a encargado operativo en acueductos	9		
	10		
3. Recibe formulario	11		
	12		
4. Revisa formulario	13		
	A		
5. Archiva formulario original	A		
	14		
6. Envía copia rosada a inspector	15		
	16		
7. Recibe copia			
8. Acude a revisar la avería	Fin		
9. identifica la avería			
10. ¿Es necesario llamar a la cuadrilla?			
11. Llama a la cuadrilla			
12. Hace la reparación de la avería			
13. Hace informe en la herramienta digital ( SIM u hoja excel)			



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Reparaciones Menores</i>		<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	<i>Acueductos</i>		<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	<i>ACrm02-2009</i>		<b>PAGINA: 10 DE 10</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		
	Contribuyente	Encargado operativo	Inspector
14. Firma bitácora			
15. Envía a encargado operativo			
16. Recibe documento digital			
17. Archiva documento, en respaldo en computadora			
Fin			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>
<b>Paula Rojas Porras</b>			





### C. Solicitud de Disponibilidad de Agua

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Acueductos		Fecha: 7-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Solicitud de Disponibilidad de Agu		Página: 1 De 13	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ACsda03-2009		Responsable: Cuadrilla	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	64
b)	Objetivo .....	64
c)	Alcance .....	64
d)	Responsables .....	64
e)	Políticas o normas relacionadas .....	64
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	65
g)	Conceptos .....	65
h)	Indicador .....	66
i)	Descripción de Actividades Actuales .....	67
j)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	69
k)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	70
l)	Diagrama de Flujo .....	73



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la dotación de agua a todas las personas que soliciten el servicio.

### **b) Objetivo**

Dotar de agua a las personas que soliciten el servicio en la Municipalidad de San Carlos.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el solicitante, cajero, encargado operativo, cuadrilla.

### **d) Responsables**

Oficina de Acueducto Municipal

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Reglamento para la Operación y Administración del Acueducto Municipal.* Artículos: 10, 12, 27 y 36.

**Art.10:** La Municipalidad está obligada a prestar el servicio de agua a todos los propietarios de inmuebles construidos, dedicados al trabajo o residencia de personas, cuando las redes del sistema pasen frente a las propiedades y los inmuebles cumplan con todos los requisitos de las Leyes Nacionales y Reglamentos Municipales.

La Municipalidad no podrá rechazar solicitudes de servicio, salvo que la prestación del mismo no fuere posible por razones técnicas, consumo humano, recursos hídricos y reglamentarios que impidieren otorgarlo.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

---

**Art.12:** La Municipalidad concederá el servicio de agua potable, observando lo siguiente, siempre y cuando tenga capacidad de abastecimiento:

Para el otorgamiento del servicio de agua deberá contar con el visto bueno del Departamento de Acueducto. No se otorgarán nuevos servicios sin los respectivos permisos de construcción; en caso de edificaciones viejas que carezcan del permiso, deberá realizarse Inspección previa para el otorgamiento del servicio.

**Art. 27:** Para que el Departamento de Acueducto otorgue el servicio de agua a las urbanizaciones el interesado deberá presentar los siguientes requisitos:

Antes del otorgamiento del servicio de agua, el Departamento de Acueducto Municipal deberá realizar inspección para verificar que se haya colocado la infraestructura correspondiente, según lo recomendado por el Departamento de Acueducto. Por tanto, el Urbanizador deberá solicitar en forma escrita la respectiva inspección de previo al inicio del proceso de colocación de las tuberías, a fin de efectuar las visitas durante la ejecución de dicha actividad.

**Art. 36:** Por los servicios prestados en las revisiones domiciliarias, la Municipalidad cobrará al cliente solicitante, el costo por la inspección o revisión solicitada

#### **f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Formulario para Disponibilidad de Agua **ANEXO 3**

#### **g) Conceptos**

**Prevista:** Es la tubería y accesorios entre la tubería principal y el límite de la propiedad con la vía pública, que se deja instalada para una futura conexión del servicio.

**Valor de la acometida:** Término con el cual se le califica al valor, suma que debe pagar previamente el abonado a la Municipalidad por conectar el servicio de agua potable hasta su propiedad y que corresponde a los accesorios, materiales, mano de obra y demás gastos necesarios, su monto es fijado según la Tarifa.



#### **h) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El menor tiempo que se tarde en aprobar la solicitud de Disponibilidad de Agua.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**i) Descripción de Actividades Actuales**

<b>Solicitud de Disponibilidad de Agua</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsables</b>
	Inicio	
1	Solicita formulario y requisitos para la solicitud	Solicitante
2	Entrega formulario y requisitos al solicitante	Recepcionista
3	Completa el formulario	Solicitante
4	Trae los documentos requeridos para la aprobación.	Solicitante
5	Paga el derecho de inspección en las cajas (2500)	Solicitante
6	Hacen el cobro.	Cajero
7	Entregan recibo especial.	Cajero
8	Recibe comprobante de pago.	Solicitante
9	Entrega a plataforma de acueducto formulario, documentos y recibo.	Solicitante
10	Recibe los documentos, el formulario y recibo.	Encargado operativo (oficinista)
11	Revisa documentos, formulario	Encargado operativo (oficinista)
12	¿Están completos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 4	Encargado operativo (oficinista)
13	Entrega formulario y documentos a cuadrilla	Encargado operativo (oficinista)
14	Recibe formulario y documentos	Cuadrilla
15	Revisa documentos	Cuadrilla
16	¿Se hace la inspección? Si: continuo, No: paso 22	Cuadrilla
17	Hace revisión de zona (documentos previamente revisados)	Cuadrilla
18	Verifica si existe disponibilidad de agua	Cuadrilla



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Solicitud de Disponibilidad de Agua</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsables</b>
19	¿Existe disponibilidad de agua? Si: paso 22, No: continúe	Cuadrilla
20	Busca la manera de que llegue agua al lugar solicitado	Cuadrilla
21	¿Se logro la disponibilidad de agua en la zona? Si: Continúe, No: paso 20	Cuadrilla
22	Se aprueba la solicitud planteada( se sella y firma)	Encargado operativo (oficinista)
23	Se anota el consecutivo en la bitácora(archivo)	Encargado operativo (oficinista)
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso4: Los requisitos:

- \* Copia de la cédula de identidad del solicitante o representante legal, en caso de persona jurídica presentar copia de Personaría jurídica y cédula jurídica.
- \* Fotocopia de escritura o estudio literal de la propiedad.
- \* Presentar original del plano catastrado o copia certificada por Catastro Nacional. Presentar dos copias del plano catastrado (misma escala).
- \* Cancelar la suma de 2.500 colones por solicitud de disponibilidad de agua en las cajas municipales.

Paso 16: En este caso, se hace la decisión porque los inspectores conocen muchas de las zonas que tienen disponibilidad de agua y en el caso de que supiera que existe agua en el sector solicitado, no se hace la inspección.



**j) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 4. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	La cuadrilla no debería revisar los documentos, solamente solicitar los planos catastrados de la propiedad para conocer la localización y el formulario. De esta manera se evita que los documentos estén en muchas manos.	Eliminar: cuadrilla revisa documentos.
Reducción de Pases	Los participantes en este procedimiento son los indicados para ejecutarlo, ya que el solicitante es el principal interesado que se realice el proceso.	
Reducción de Costos	Se podría reducir costos si el sistema enviara de una sola vez el comprobante del pago de la inspección a acueductos, donde revisarían el formulario y si el pago fue hecho.	Eliminar: Entrega recibo especial  Agregar: caja ingresa en el SIM el pago de la inspección.  Agregar: entrega recibo a solicitante.
Reducción de Tiempos	Se podría crear un formulario vía internet, donde el solicitante llena el formulario y conoce de los requisitos, de esta manera no tiene que ir dos veces a la Municipalidad. Además la recepcionista tendría más tiempo para atender a otras personas que si lo necesitan.	Eliminar: Solicita formulario y requisitos para la solicitud  Eliminar: Entrega formulario y requisitos al solicitante  Agregar: Solicitante ingresa a página de la municipalidad.  Agregar: Llena el formulario y guarda.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

		<p>Agregar: va a la municipalidad y hace el pago.</p> <p>Agregar: Entrega documentos a encargado operativo del acueducto.</p>
Aumento de la Calidad	<p>La calidad en este trabajo da satisfacción a los solicitantes, para esto los inspectores deben colocar el agua en todas las zonas solicitadas, así se mantiene feliz a los nuevos contribuyentes. De esta manera se está haciendo en el procedimiento actual.</p>	

**k) Descripción de Actividades Mejoradas**

Solicitud de Disponibilidad de Agua		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Ingresa a la página de la Municipalidad de San Carlos	Solicitante
2	Llena el formulario y guarda	Solicitante
3	El SIM hace el recargo automático del cobro de la inspección	Solicitante
4	Se dirige a la Municipalidad	Solicitante
5	Hace el pago por el derecho de inspección	Solicitante
6	Hace el Cobro	Cajero
7	Ingresa en el SIM el pago de la inspección	Cajero
8	Entrega recibo a solicitante	Cajero
9	Recibe comprobante	Solicitante





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Solicitud de Disponibilidad de Agua		
Número	Proceso	Responsable
10	Entrega en acueductos los documentos solicitados para la disponibilidad de agua	Solicitante
11	Recibe documentos	Encargado Operativo
12	Revisa ingresa al sistema y revisa formulario y pago de inspección	Encargado Operativo
13	¿Están bien los datos? No: Continúe, Si: paso 15	Encargado Operativo
14	Arregla los datos del formulario	Encargado Operativo
15	¿Hizo el pago para la inspección? Si: continúe, No: devolverse paso 5	Encargado Operativo
16	Revisa documentos	Encargado Operativo
17	¿Están completos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 10	Encargado Operativo
18	Imprime formulario	Encargado Operativo
19	Entrega formulario y documentos necesarios a cuadrilla.	Encargado Operativo
20	Recibe documentos y formulario	Cuadrilla
21	Revisa dirección y plano catastrado del solicitante	Cuadrilla
22	¿Existe disponibilidad de agua? No: continúe, Si: paso 28	Cuadrilla
23	Hace la revisión de la zona solicitada	Cuadrilla
24	Verifica si existe disponibilidad de agua	Cuadrilla
25	¿Existe disponibilidad de agua en la zona? No: continúe, Si: paso 28	Cuadrilla
26	Busca la manera de que llegue el agua a la zona solicitada	Cuadrilla



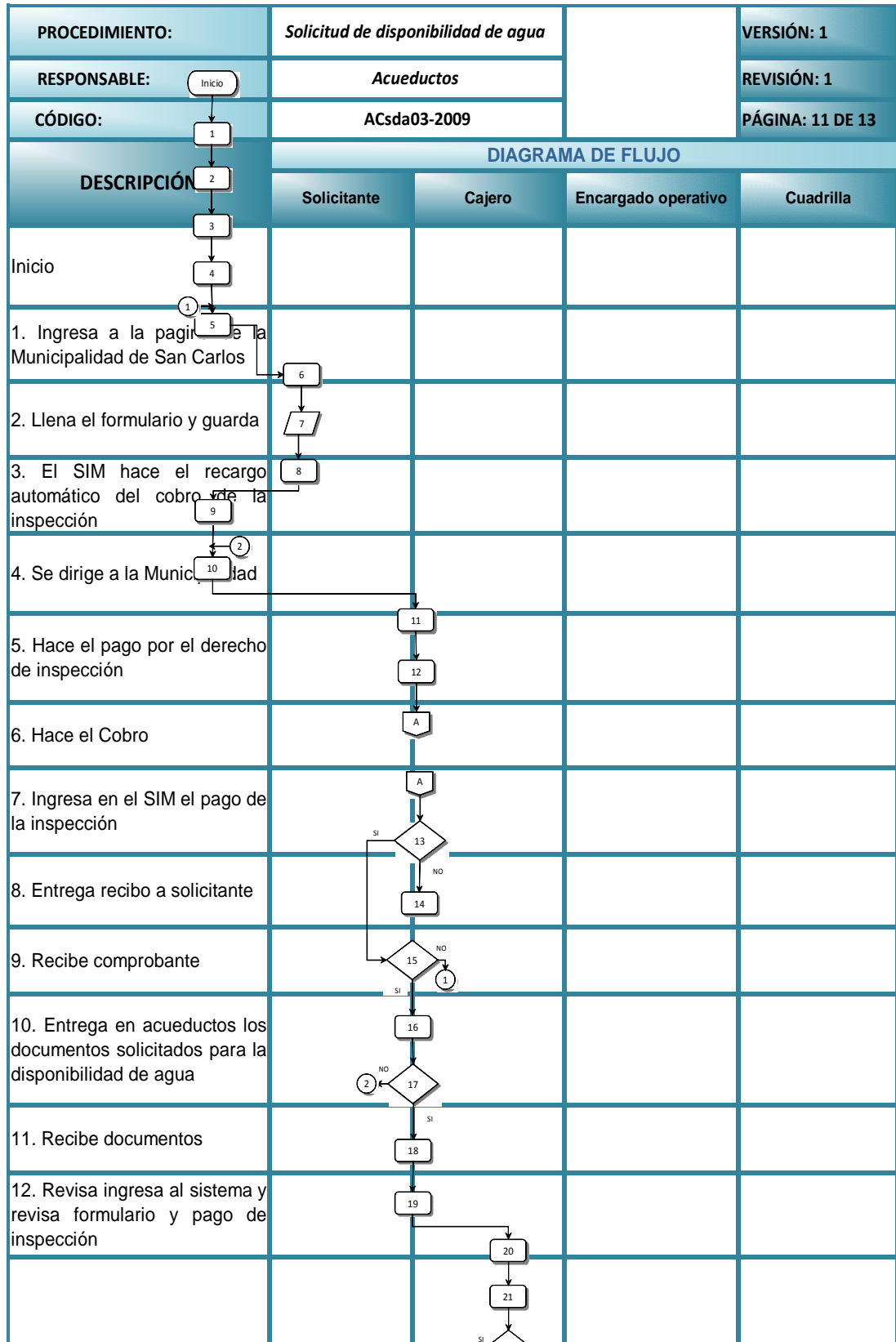
**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Solicitud de Disponibilidad de Agua		
Número	Proceso	Responsable
27	¿Se logro la disponibilidad de agua en la zona? Si: continúe, No: devolverse paso 26	Cuadrilla
28	Se aprueba la solicitud planteada	Cuadrilla
29	Se anota el consecutivo en la bitácora y archiva	Cuadrilla
	Fin	



# Municipalidad de San Carlos Manual de Procedimientos

## I) Diagrama de Flujo





# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Solicitud de disponibilidad de agua</i>			<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	<i>Acueductos</i>			<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	<i>ACsda03-2009</i>			<b>PÁGINA: 12 DE 13</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>			
	<b>Solicitante</b>	<b>Cajero</b>	<b>Encargado operativo</b>	<b>Cuadrilla</b>
			<pre> graph TD     A[Inicio] --&gt; 13{13 ¿Están bien los datos?}     13 -- SI --&gt; 15{15 ¿Hizo el pago para la inspección?}     13 -- NO --&gt; 14[14 Arregla los datos del formulario]     14 --&gt; 15     15 -- SI --&gt; 16[16 Revisa documentos]     15 -- NO --&gt; 1((1))     16 --&gt; 17{17 ¿Están completos los documentos?}     17 -- SI --&gt; 18[18 Imprime formulario]     17 -- NO --&gt; 2((2))     18 --&gt; 19[19 Entrega formulario y documentos necesarios a cuadrilla.]     19 --&gt; 20[20 Recibe documentos y formulario]     20 --&gt; 21[21 Revisa dirección y plano catastrado del solicitante]     21 --&gt; 22{22 ¿Existe disponibilidad de agua?}     22 -- SI --&gt; 3((3))     22 -- NO --&gt; 23[23 Hace la revisión de la zona solicitada]     23 --&gt; B[Fin]           </pre>	
13 ¿Están bien los datos?				
14. Arregla los datos del formulario				
15. ¿Hizo el pago para la inspección?				
16. Revisa documentos				
17. ¿Están completos los documentos?				
18. Imprime formulario				
19. Entrega formulario y documentos necesarios a cuadrilla.				
20. Recibe documentos y formulario				
21. Revisa dirección y plano catastrado del solicitante				
22. ¿Existe disponibilidad de agua?				
23. Hace la revisión de la zona solicitada				



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Solicitud de disponibilidad de agua</i>			<b>VERSIÓN:</b> 1
<b>RESPONSABLE:</b>	<i>Acueductos</i>			<b>REVISIÓN:</b> 1
<b>CÓDIGO:</b>	<i>ACsda03-2009</i>			<b>PÁGINA:</b> 13 DE 13
<b>DESCRIPCION</b> 	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>			
	<b>Solicitante</b>	<b>Cajero</b>	<b>Encargado operativo</b>	<b>Cuadrilla</b>
24. Verifica si existe disponibilidad de agua				
25. ¿Existe disponibilidad de agua en la zona?				
26. Busca la manera de que llegue el agua a la zona solicitada				
27. ¿Se logro la disponibilidad de agua en la zona?				
28. Se aprueba la solicitud planteada				
29. Se anota el consecutivo en la bitácora y archiva				
Fin				
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>	
<b>Paula Rojas Porras</b>				



**D. Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor**

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Acueductos		Fecha: 9-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		Página: 1 De 13	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ACsaycm04-2009		Responsable: Encargado Operativo	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

**Tabla de contenidos**

a)	Introducción .....	77
b)	Objetivo .....	77
c)	Alcance .....	77
d)	Responsables .....	77
e)	Políticas o normas relacionadas .....	77
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	79
g)	Sistemas de información.....	79
h)	Conceptos.....	79
i)	Indicador .....	79
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	80
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	82
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	83
m)	Diagrama de Flujo.....	86



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad un control sobre los medidores que se colocan a los contribuyentes.

### **b) Objetivo**

Controlar la colocación de los medidores a los contribuyentes.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el solicitante del servicio, encargado de plataforma, encargado operativo, cuadrilla y jefe del departamento del acueducto.

### **d) Responsables**

La oficina del Acueducto Municipal, plataforma, cajas.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Reglamento para la Operación y Administración del Acueducto Municipal.* Artículos. 19, 20 y 21

**Art. 19:** La Oficina de Acueducto Municipal una vez autorizada la paja de agua, de oficio registrará y facturará las conexiones realizadas a partir del día de su instalación, conforme lo indique la lectura mensual del respectivo hidrómetro o medidor de agua. Dicha conexión será por tiempo indefinido pero sujeto a las obligaciones establecidas en este Reglamento.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

**Art. 20:** El costo por conexión del nuevo servicio por cañería deberá ser cancelado por el solicitante una vez aprobada la solicitud. Si en el momento de realizar la conexión se detectan diferencias de costos, se notificará al propietario que dichas diferencias serán incluidas para su pago en el recibo que se le factura por primera vez o en el mes siguiente.

**Art. 21:** El costo de la conexión o prevista, así como del aporte del hidrómetro, caja y accesorios respectivos, corresponden al propietario (sin que este pase a ser propiedad del abonado). La Municipalidad será responsable de su mantenimiento y reparación. Los costos de reparación de daños al hidrómetro, sus accesorios y tubería en general, ocasionados por culpa grave o dolo del cliente o terceros, se cargarán en la cuenta del mismo en la siguiente facturación o mediante comprobante de ingresos. En caso de que se cause daño a terceras personas o que el causante del daño no sea abonado, se dará trámite a ante las autoridades legales y judiciales para las sanciones respectivas.

*Ley 8220, Exceso de Requisitos. Artículos: 4 y 5*

**Art. 4:** Publicidad a los trámites y sujeción a la ley. Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado, deberá:

1. Sujetarse a lo establecido por la ley y fundamentarse estrictamente en ella.
2. Estar publicado en el Diario Oficial La Gaceta, junto con los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes y estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución. Asimismo, en un diario de circulación nacional, deberá publicarse un aviso referido a dicha publicación. Dichos trámites o requisitos podrán ser divulgados también a medios electrónicos.

**Art. 5:** Obligación de informar sobre el trámite. Todo funcionario, entidad y órgano público estará obligado a proveer, al administrado, información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en aquellos casos en que la ley expresamente lo requiera.





## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

Cuando un ente, órgano o funcionario público, establezca trámites y requisitos para el administrado, estará obligado a indicarle el artículo de la norma legal que sustenta dicho trámite o requisito, así como la fecha de su publicación.

Para garantizar uniformidad en los trámites e informar debidamente al administrado, las entidades o los órganos públicos, además expondrán en un lugar visible y divulgarán por medios electrónicos, cuando estén a su alcance, los trámites que efectúan y los requisitos que solicitan, apegado al artículo 4 de la ley

#### **f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Solicitud de Disponibilidad de Agua **ANEXO 3**

#### **g) Sistemas de información**

SIM: Sistema Integrado Municipal

#### **h) Conceptos**

**Derecho de conexión:** Suma que debe pagar el abonado previamente por el costo de conexión de agua potable para la propiedad, cuyo monto especifica la última actualización tarifaria.

#### **i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El menor tiempo que se tarde entre la solicitud y la colocación del medidor al contribuyente.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b><i>Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor</i></b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Hace la solicitud formulario	Solicitante
2	Entrega el formulario y requisitos	Encargado de Plataforma
3	Recibe formulario y requisitos	Solicitante
4	Llena el formulario y documenta los requisitos	Solicitante
5	Entrega el formulario lleno y documentos requeridos	Solicitante
6	Revisa información	Encargado de Plataforma
7	¿Cumple con los requisitos solicitados? No: continúe, Si: paso 10	Encargado de Plataforma
8	Solicita traer los documentos faltantes	Encargado de Plataforma
9	¿Entregó los documentos antes de 10 días hábiles? Si: continúe, No: Se desechan los documentos y se termina el proceso	Encargado de Plataforma
10	Incluye la información correcta al SIM	Encargado de Plataforma
11	Firma la bitácora (expediente, categoría, requisitos)	Encargado de Plataforma
12	Entrega los documentos revisados a solicitante	Encargado de Plataforma
13	Lleva los documentos a plataforma de acueductos	Solicitante
14	Recibe los documentos	Encargado operativo (oficinista)
15	Crea un documento manual para el cobro	Encargado operativo (oficinista)
16	Entrega documento manual al solicitante	Encargado operativo (oficinista)



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
17	Lleva el documento a cajas	Solicitante
18	Realiza el pago del monto del medidor	Solicitante
19	Realiza el cobro del monto del medidor	Cajero
20	Elabora el recibo especial por el monto del medidores	Cajero
21	Entrega recibo a solicitante	Cajero
22	Recibe comprobante de pago	Solicitante
23	Lleva el recibo a la plataforma de acueductos	Solicitante
24	Recibe comprobante de pago y archiva documentos	Encargado operativo (oficinista)
25	Se vuelve a digitar el documento	Encargado operativo (oficinista)
26	Hace un expediente con los datos del solicitante del medidor	Encargado operativo (oficinista)
27	Entrega a la cuadrilla expediente	Encargado operativo (oficinista)
28	Recibe el expediente	Cuadrilla
29	Se dirige al lugar de la conexión	Cuadrilla
30	Realiza la conexión del medidor	Cuadrilla
31	Envía el expediente al jefe de departamento	Cuadrilla
32	Recibe expediente	Jefe de departamento
33	Se realiza la incorporación de la aprobación del medidor en el SIM (número de medidor, ordenamiento: sector, manzana y secuencia)	Jefe de departamento
	Fin	



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

#### **Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Copia de la cédula de identidad del solicitante o representante legal, en caso de persona jurídica presentar copia de personaría jurídica y cédula jurídica. Fotocopia de escritura o estudio literal de la propiedad. Presentar original del plano catastrado o copia certificada por Catastro Nacional. Presentar dos copias del plano catastrado (misma escala). Cancelar la suma de 2.500 colones por solicitud de disponibilidad de agua en las cajas municipales

#### **k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 5. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	Se pretende evitar que el solicitante tenga que llegar a la Municipalidad, dado que quita tiempo de los colaboradores.	Eliminar: Hace la solicitud formulario Eliminar: Entrega el formulario y requisitos Eliminar: Recibe formulario y requisitos Eliminar: Llena el formulario y documenta los requisitos Eliminar: Crea un documento manual para el cobro Eliminar: Entrega documento manual al solicitante. Eliminar: Lleva el documento a cajas
Reducción de Pases	Los participantes son los necesarios para ejecutar el procedimiento. Pero el solicitante solo entrega los documentos en plataforma, el resto lo hacen los colaboradores de la Municipalidad	El solicitante se dirige a la Municipalidad y entrega los documentos y hace el pago, después los colaboradores Municipales se encargan de realizar el proceso.
Reducción de Costos	Al eliminar los formularios y el documento manual de cobro, e ingresar todo esto al SIM hace que se reduzca en papel, que	Agregar: solicitante ingresa en la página de la Municipalidad. Agregar: Llena formulario, revisa



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
	es un costo que se incurre en las empresas públicas	requisitos, guarda.
Reducción de Tiempos	Al incorporar el formulario en la página de la Municipalidad, se reduce el tiempo del solicitante en ir y solicitar requisitos y formulario, además de reducir el tiempo de los colaboradores en la entregar el formulario	Agregar los pasos que se utilizaron en reducción de costos
Aumento de la Calidad	El sistematizar el procedimiento, los colaboradores de la Municipalidad que participan, podrán dar un buen servicio al contribuyente y poder cumplir con lo solicitado.	

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		
Número	Proceso	Responsables
	Inicio	
1	Ingresa a la página de la Municipalidad	Solicitante
2	Llena el formulario y revisa los requisitos	Solicitante
3	Se dirige a la Municipalidad	Solicitante
4	Entrega documentos en plataforma	Solicitante
5	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
6	Revisa el formulario	Encargado de Plataforma
7	¿Están todos los datos en el formulario? No:	Encargado de Plataforma



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		
Número	Proceso	Responsables
	continúe, Si: paso 9	
8	Ingresa los datos faltantes del solicitante en el formulario	Encargado de Plataforma
9	Revisa los documentos	Encargado de Plataforma
10	¿Están completos los documentos requeridos? No: continúe, Si: paso 14	Encargado de Plataforma
11	Solicita traer los documentos	Encargado de Plataforma
12	Trae los documentos	Solicitante
13	¿Entrego los documentos en 10 días hábiles, como corresponde en la ley? Si: continúe, No: Fin	Encargado de Plataforma
14	Incluye la información de los documento en el SIM	Encargado de Plataforma
15	Firma bitácora	Encargado de Plataforma
16	Recibe documentos	Solicitante
17	Lleva documentos a acueductos	Solicitante
18	Recibe documentos	Encargado Operativo (Oficinista)
19	Ingresa en el SIM para dar autorización para el cobro	Encargado Operativo (Oficinista)
20	Hace el pago del monto del medidor	Solicitante
21	Hace el cobro	Cajero
22	Ingresa el cobro en el SIM	Cajero
23	Elabora recibo por el monto	Cajero
24	Entrega recibo a solicitante	Cajero
25	Recibe comprobante de pago	Solicitante



Solicitud de Aprobación y Colocación de Medidor		
Número	Proceso	Responsables
26	Entrega en acueductos	Solicitante
27	Recibe comprobante de pago	Encargado Operativo (Oficinista)
28	Archiva con documentos	Encargado Operativo (Oficinista)
29	Revisa los datos en el expediente digital	Encargado Operativo (Oficinista)
30	Imprime expediente	Encargado Operativo (Oficinista)
31	Envía a cuadrillas	Encargado Operativo (Oficinista)
32	Recibe expediente	Cuadrilla
33	Pide medidor en bodega	Cuadrilla
34	Se dirige al lugar de la conexión	Cuadrilla
35	Hace la conexión del medidor	Cuadrilla
36	Envía expediente a Jefe del departamento del acueducto.	Cuadrilla
37	Recibe expediente	Jefe de Departamento
38	Incorpora la aprobación del número de medidor en el SIM(número de medidor, ordenamiento: sector, manzana y secuencia)	Jefe de Departamento
	Fin	



### m) Diagrama de Flujo

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Solicitud de aprobación y colocación de Medidor</i>					<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE</b>	<i>Acueductos</i>					<b>REVISIÓN:1</b>
<b>CÓDIGO</b>	<i>ACsaycm04-2009</i>					<b>PÁGINA: 11 DE 13</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>					
	<b>Solicitante</b>	<b>Encargado de Plataforma</b>	<b>Encargado Operativo</b>	<b>Cajero</b>	<b>Cuadrilla</b>	<b>Jefe de departamento</b>
Inicio						
1. Ingresa a la página de la Municipalidad						
2. Llena el formulario y revisa los requisitos						
3. Se dirige a la Municipalidad						
4. Entrega documentos plataforma						
5. Recibe documentos						
6. Revisa el formulario						
7. ¿Están todos los datos en el formulario?						
8. Ingresa los datos faltantes del solicitante en el formulario						
9. Revisa los documentos						
10. ¿Están completos los documentos requeridos?						
11. Solicita traer los documentos						
12. Trae los documentos						





# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO:	Solicitud de aprobación y colocación de Medidor					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE	Acueductos					REVISIÓN:1
CÓDIGO	ACsaycm04-2009					PÁGINA: 12 DE 13
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Solicitante	Encargado de Plataforma	Encargado Operativo	Cajero	Cuadrilla	Jefe de departamento
Inicio 1 2 3 4 26 B						
13. ¿Entrego los documentos en 10 días hábiles, como corresponde en la ley?	B 27 28					
14. Incluye la información de los document en el SIM	29 30					
15. Firma bitácora	31					
16. Recibe documentos		32 33				
17. Lleva documentos a acueductos		34 35				
18. Recibe documentos		36				
19. Ingresa en el SIM para dar autorización para el cobro			37 38			
20. Hace el pago del monto del medidor			3 Fin			
21. Hace el cobro						
22. Ingresa el cobro en el SIM						
23.Elabora recibo por el monto						
24. Entrega recibo a solicitante						
25. Recibe comprobante de pago						
26. Entrega en acueductos						



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Solicitud de aprobación y colocación de Medidor					<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE</b>	Acueductos					<b>REVISIÓN:1</b>
<b>CÓDIGO</b>	ACsaycm04-2009					<b>PÁGINA: 13 DE 13</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>					
	Solicitante	Encargado de Plataforma	Encargado Operativo	Cajero	Cuadrilla	Jefe de departamento
Inicio						
1						
2						
3						
4						
27. Recibe comprobante de pago						
28. Archiva con documentos						
29. Revisa los datos en el expediente digital						
30. Imprime expediente						
31. Envía a cuadrillas						
32. Recibe expediente						
33. Pide medidor en bodega						
34. Se dirige al lugar de la conexión						
35. Hace la conexión del medidor						
36. Envía expediente a Jefe del departamento del acueducto.						
37. Recibe expediente						
38. Incorpora la aprobación del número de medidor en el SIM(número de medidor, ordenamiento: sector, manzana y secuencia)						
Fin						
<b>Elaborado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>		
<b>Paula Rojas Porras</b>						



## 1.7.2. Departamento de Administración Tributaria

### A. Modificación de Pendiente del Acueducto

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Administración Tributaria		Fecha: 9-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Modificación de Pendientes del Acueducto		Página: 1 De 19	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ATmpacd01-2009		Responsable: Coordinador de Administración Tributaria	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

### Tabla de contenido

a)	Introducción .....	90
b)	Objetivo.....	90
c)	Alcance .....	90
d)	Responsables .....	90
e)	Políticas o normas relacionadas .....	90
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	92
g)	Sistemas de información.....	92
h)	Conceptos.....	92
i)	Indicador .....	93
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	93
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	98
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	99
m)	Diagrama de Flujo.....	103



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad del cumplir la justicia tributaria y el pago de las deudas que los contribuyentes tienen con la Municipalidad.

### **b) Objetivo**

Hacer cumplir la justicia tributaria y el pago de las deudas que los contribuyentes tienen con la Municipalidad de San Carlos.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el contribuyente, el auxiliar de acueductos, inspector, coordinador de Administración Tributaria, encargado de acueducto y técnico tributario.

### **d) Responsables**

El departamento de Administración Tributaria.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

Reglamento de la Operación y Administración del Acueducto Municipal. Artículos: 46, 47, 49, 50, 51, 58 y 59.

**Art. 46:** La lectura de los hidrómetros se hará mensualmente y se cobrará por mes vencido conforme al metraje cúbico registrado.

**Art. 47:** El cobro del servicio de agua potable será cobrado por mes vencido, en un solo pago y con diez días hábiles de gracia, contados a partir del día que se ponga al cobro dicho servicio.



## ***Municipalidad de San Carlos***

### ***Manual de Procedimientos***

---

**Art. 49:** Los reclamos por lecturas o montos derivados de ellas deberán hacerse ante la Oficina de Acueducto, durante los 60 días naturales siguientes a la puesta al cobro del recibo, mediante memorial razonado y debidamente firmado. Lo resuelto en primera instancia tendrá los Recursos Administrativos de Revocatoria y Apelación. Pasado dicho término cualquier reclamo será desestimado por extemporáneo.

**Art. 50:** En el caso en que por cualquier circunstancia el hidrómetro sufra desperfectos que impidan el registro de los consumos de agua, y la Municipalidad se vea imposibilitada para su sustitución, al abonado se le cobrará de acuerdo con el promedio de los últimos tres periodos normales de consumo.

**Art. 51:** Aceptado un reclamo, se corregirá el consumo facturado, anexando la documentación que demuestre la causa que lo justifique e indicando al monto correcto por lo que debe emitirse el recibo mediante la resolución razonada correspondiente. En el caso que se haya cancelado el recibo y deba corregirse, se procederá mediante el procedimiento de compensación, acreditando el exceso en el próximo recibo.

**Art. 58:** La Oficina del Acueducto Municipal de San Carlos se encuentra en facultad de dictar la orden de suspensión del servicio de agua potable cuando el abonado incurra en las siguientes situaciones:

No pague oportunamente los servicios de agua potable, vencido el plazo de cancelación más los 10 días hábiles otorgados para realizar el pago. Posteriormente se iniciará el trámite de cobro administrativo y judicial del monto adeudado.

Para el cumplimiento de este artículo quedan autorizados los encargados del acueducto, para proceder a la suspensión del servicio o desconexión del hidrómetro informando a la oficina respectiva los motivos que obligaron la acción. Este procedimiento es paralelo al trámite de cobro administrativo.

**Art. 59:** Si transcurrido un plazo de 15 (quince) días hábiles después de suspendido el servicio, y notificado al abonado una vez por escrito, y éste no ha cancelado la deuda o normalizado la situación del mismo, la Municipalidad podrá pasar la cuenta respectiva a cobro judicial, ejerciendo los mecanismos legales correspondientes.



---

*Normas y Procedimientos Tributarios. Artículos: 3, 15, 18, 32*

**Art. 3:** Resoluciones administrativas internas. Las órdenes e instrucciones internas de carácter general impartidas por los órganos administrativos o sus subordinados jerárquicos, no son de observancia obligatoria para los contribuyentes y responsables.

**Art. 15:** Es sujeto pasivo la persona obligada al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable.

**Art. 18:** Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales establecidos por el presente Código o por normas especiales.

#### **f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Solicitud de Revisión de Lecturas **ANEXO 2**

#### **g) Sistemas de información**

Se utiliza el Sistema Integrado Municipal (SIM)

#### **h) Conceptos**

**Tributos:** son las prestaciones en dinero (impuestos, tasas y contribuciones especiales), que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, exige con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines.

**Impuesto:** es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente.

**Tasa:** es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

#### **i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El tiempo que transcurre para dar la resolución, no pase los 10 días.

#### **j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Modificación de Pendientes del Acueducto</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Contribuyente se dirige a acueducto	Contribuyente
2	Realiza reclamo de cobro irregular	Contribuyente
3	Revisa si realmente el cobro es irregular	Auxiliar de Acueducto
4	¿Procede el caso? Si: paso 7 , No: continua	Auxiliar de Acueducto
5	Se informa al contribuyente	Auxiliar de Acueducto
6	¿Está de acuerdo el contribuyente? Si: Fin, No: continúe	Contribuyente
7	Busca la boleta de solicitud de inspección	Auxiliar de Acueducto
8	Entrega la boleta al contribuyente	Auxiliar de Acueducto
9	Explica al contribuyente cómo llenar la boleta	Auxiliar de Acueducto
10	Recibe la boleta	Contribuyente
11	Llena la boleta de inspección	Contribuyente
12	Entrega boleta a auxiliar de acueductos	Contribuyente



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Modificación de Pendientes del Acueducto</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
13	Revisa que los datos estén correctos	Auxiliar de Acueducto
14	¿Están correctos los datos? Si: Continúa, No: regresa al paso 8	Auxiliar de Acueducto
15	Busca en el SIM el mantenimiento de lecturas	Auxiliar de Acueducto
16	Imprime historial de lecturas	Auxiliar de Acueducto
17	Identifica el lector del mes de reclamo	Auxiliar de Acueducto
18	Asigna la inspección	Auxiliar de Acueducto
19	Entrega la boleta de inspección al inspector	Auxiliar de Acueducto
20	Recibe boleta de inspección con el historial de lecturas	Inspector
21	Revisa el historial de lecturas	Inspector
22	Verifica la dirección exacta del contribuyente	Inspector
23	Realiza inspección	Inspector
24	Ejecuta procedimiento de verificación de fugas	Inspector
25	Completa boleta de Resultado de Inspección	Inspector
26	Traslada boleta al auxiliar de acueductos	Inspector
27	Recibe la boleta	Auxiliar de Acueducto
28	Revisa datos de la boleta	Auxiliar de Acueducto
29	¿Están correctos los datos? Si: Continúa, No: regresa al paso 25	Auxiliar de Acueducto
30	Analiza el caso	Auxiliar de





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Modificación de Pendientes del Acueducto</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
		Acueducto
31	¿Procede la modificación? Si: paso 33, No: continúe	Auxiliar de Acueducto
32	Notifica al contribuyente el rechazo de la modificación	Auxiliar de Acueducto
33	Confecciona oficio a la Administración Tributaria solicitando las modificaciones	Auxiliar de Acueducto
34	Entrega oficio y explica el caso a encargado del acueducto	Auxiliar de Acueducto
35	Recibe el documento	Encargado del Acueducto
36	Analiza el documento	Encargado del Acueducto
37	¿Procede la firma? Si: continua, No: regresa al paso 30	Encargado del Acueducto
38	Firma el documento	Encargado del Acueducto
39	Entrega al auxiliar para que lo remita a Administración Tributaria.	Encargado del Acueducto
40	Recibe documento	Auxiliar de Acueducto
41	Remite a Administración Tributaria	Auxiliar de Acueducto
42	Recibe oficio	Coordinador Administración Tributaria
43	Analiza oficio de solicitud de modificación	Coordinador Administración Tributaria
44	¿Procede el visto bueno? Si: Continua, No: regresa al paso 27	Coordinador Administración Tributaria
45	Otorga visto bueno	Coordinador Administración Tributaria



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Modificación de Pendientes del Acueducto</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
46	Devuelve al auxiliar de acueducto	Coordinador Administración Tributaria
47	Recibe documento	Auxiliar de Acueducto
48	Entrega documento a Técnico Tributario	Auxiliar de Acueducto
49	Recibe documento	Técnico Tributario
50	Revisa que los datos y los documentos estén correctos	Técnico Tributario
51	¿Están correctos los datos y documentos? Si: Continua, No: regresa al paso 30	Técnico Tributario
52	Ejecuta proceso de modificación en el SIM	Técnico Tributario
53	Elabora informe sobre la modificación realizada	Técnico Tributario
54	Adjunta informe con los documentos y oficio	Técnico Tributario
55	Envía informe al Administrador Tributario	Técnico Tributario
56	Recibe informe con documentos adjuntos	Coordinador Administrador Tributaria
57	Revisa informe, que contenga los datos necesarios para su aprobación	Coordinador Administrador Tributaria
58	Firma el informe	Coordinador Administrador Tributaria
59	Entrega informe a Técnico Tributario	Coordinador Administrador Tributaria
60	Recibe documentos	Técnico



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Modificación de Pendientes del Acueducto</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
		Tributario
61	Archiva documentos	Técnico Tributario
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso 15: Para corroborar la secuencia de lecturas (historial de lecturas)

Paso 16: Para adjuntar a la solicitud de modificación

Paso 18: Al mismo inspector que hizo la lectura

Paso 21: Para ver si hay errores de lectura

Paso 24: Revisa: Medida, movimiento de las propelas, fugas dentro de la caja, fugas dentro de la propiedad

Paso 34: Adjunta: Boleta de resolución, historial de lecturas.

Paso 53: Se hace la exclusión o inclusión del pendiente, de acuerdo al tipo de solicitud, donde podemos dar un ejemplo: en el SIM se va a plataforma-consulta y reportes-consulta detallada de pendientes, revisa nombre, número de cédula, períodos que se deben modificar, número medidor, etc. Se dirige a plataforma-pendiente de cobro-inclusión y exclusión, llena el formulario de exclusión con: número de oficio, número de cédula, el concepto: servicio de agua medidor, número de medidor, períodos a modificar-incluir. Luego revisa en el SIM si se hizo el registro de la exclusión, ya revisada, se hace la inclusión de la modificación, donde se incluyen los mismos datos con la excepción que se ingresa el monto promedio que dispuso acueductos-incluir. Revisa de nuevo para corroborar el ingreso.

Paso 54: Donde se incluyen los datos del contribuyente y los meses que se modificaron, cantidad modificada, etc.

Paso 58: Donde se incluyen los datos del contribuyente y los meses que se modificaron, cantidad modificada, etc.



**k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 6. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	La reducción de pasos en este procedimiento no se da de instancia, lo que se hizo fue cambiar algunas actividades por otras que faciliten el procedimiento.	
Reducción de Pases	El departamento de Acueducto Municipal tiene que hacerse cargo de muchas quejas de los contribuyente, de esta manera se redujo esta actividad para el procedimiento y se capacitara a un colaborador de plataforma que se encargue de este proceso, dando así mayor espacio	El encargado de plataforma se encargará de recibir al contribuyente e informal de aprobación o rechazo de la modificación.
Reducción de Costos	Los costos en este procedimiento son difíciles de reducir, ya que es un procedimiento que se da en ocasiones por la falta de cuidado de los inspectores, siendo un procedimiento que incurre en costos para la Municipalidad.	La falta de cuidado de los inspectores debería ser sancionada para que estos no cometan los mismos errores una y otra vez, si este fuera el caso.
Reducción de Tiempos	La ayuda a acueductos por parte de plataforma reduce tiempos en el primer departamento y así estos podrán ejecutar mejor los demás procedimientos que si tienen que ver con acueductos y que son indispensables para la Municipalidad.	En plataforma se colca una persona que se encargará de atender a los contribuyentes con los problemas que necesiten modificarse.
Aumento de la Calidad	Para que la Municipalidad de San Carlos dar un buen servicio a sus contribuyentes, debe evitar que se den tantas modificaciones de	La capacitación de los inspectores y las sanciones a los mismos, por las malas



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

	pendiente en el acueducto, ya que si los procedimientos anteriores se hicieran bien, la calidad de lo que se ofrece en la institución mejoraría significativamente.	lecturas en los medidores, son medidas para las cuales se podría hacer frente.
--	---	--

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Se dirige a plataforma	Contribuyente
2	Realiza reclamo de cobro irregular	Contribuyente
3	Revisa en el SIM si el cobro es irregular	Encargado de Plataforma
4	¿Procede el caso? No: continúe, Si: paso 7	Encargado de Plataforma
5	Se informa al contribuyente que el proceso no se iniciara	Encargado de Plataforma
6	¿Está de acuerdo el contribuyente? No: Continúe, Si: Fin	Contribuyente
7	Busca la boleta de solicitud de inspección	Encargado de Plataforma
8	Explica a contribuyente como llenar la boleta	Encargado de Plataforma
9	Entrega boleta a contribuyente	Encargado de Plataforma
10	Recibe la boleta de inspección	Contribuyente
11	Llena la boleta de inspección	Contribuyente
12	Entrega Boleta a persona en plataforma	Contribuyente
13	Recibe boleta	Encargado de



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
		Plataforma
14	Revisa que los datos estén correctos	Encargado de Plataforma
15	¿Están correctos los datos? Si: continúe, No: devolverse paso 8	Encargado de Plataforma
16	Busca en el SIM el mantenimiento de lecturas	Encargado de Plataforma
17	Imprime historial de lecturas	Encargado de Plataforma
18	Identifica el lector del mes de reclamo	Encargado de Plataforma
19	Asigna la inspección	Encargado de Plataforma
20	Entrega la boleta de inspección a inspectores	Encargado de Plataforma
21	Recibe boleta de inspección y historial de lecturas	Inspector
22	Revisa el historial de lecturas	Inspector
23	Verifica la dirección exacta del contribuyente	Inspector
24	Realiza la inspección	Inspector
25	Ejecuta la verificación de fugas	Inspector
26	Hace la boleta de resultados de inspección	Inspector
27	Traslada boleta a persona en plataforma	Inspector
28	Recibe boleta	Encargado de Plataforma
29	Revisa datos de la boleta	Encargado de Plataforma
30	¿Están correctos los datos? Si : continúe, No: devolverse paso 26	Encargado de Plataforma
		Encargado de



Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
31	Analiza el caso	Plataforma
32	¿Procede la modificación? No: continúe, Si: paso 34	Encargado de Plataforma
33	Notifica al contribuyente que se rechazo la modificación	Encargado de Plataforma
34	Confecciona oficio a la Administración Tributaria solicitando las modificaciones	Encargado de Plataforma
35	Entrega oficio y explica el caso a encargado del acueducto	Encargado de Plataforma
36	Recibe documento	Encargado del Acueducto
37	Analiza el documento	Encargado del Acueducto
38	¿Procede la firma para continuar con el proceso? Si: continúe, No: devolverse paso 31	Encargado del Acueducto
39	Firma el documento	Encargado del Acueducto
40	Entrega persona en plataforma para que remita a Administración Tributaria.	Encargado del Acueducto
41	Recibe documento	Encargado de Plataforma
42	Remite a Administración Tributaria	Encargado de Plataforma
43	Recibe oficio	Coordinado de Administración Tributaria
44	Analiza oficio de solicitud de modificación	Coordinado de Administración Tributaria
45	¿Procede el visto bueno? Si: continúe, No: devolverse paso 29	Coordinado de Administración Tributaria
46	Otorga visto bueno	Coordinado de Administración Tributaria
47	Entrega a técnico tributario	Coordinado de Administración Tributaria
48	Recibe documento	Técnico Tributario



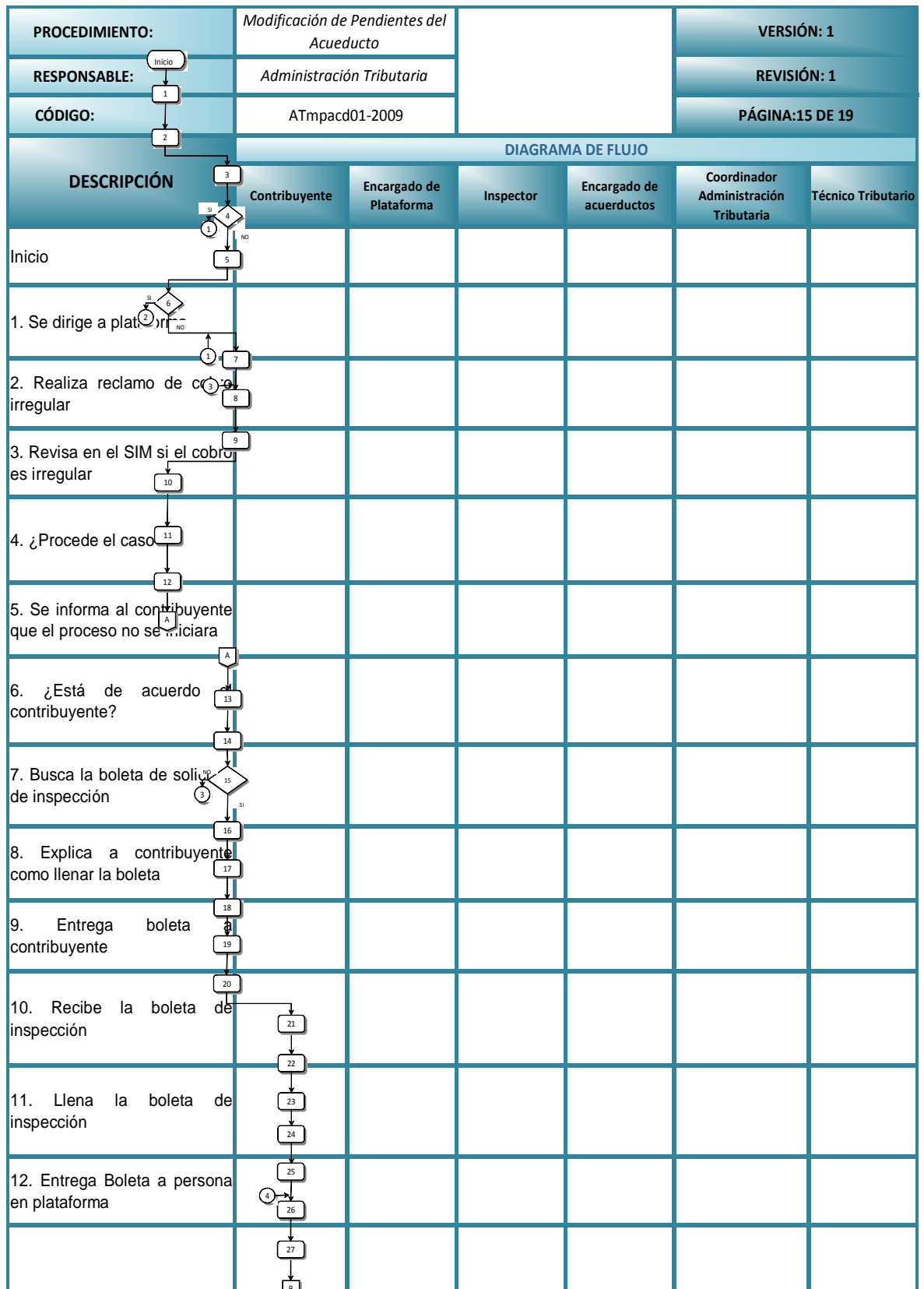
**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Modificación de Pendientes del Acueducto		
Número	Proceso	Responsable
49	Revisa que los datos y los documentos estén correctos	Técnico Tributario
50	¿Están correctos los datos y documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 37	Técnico Tributario
51	Ejecuta proceso de modificación en el SIM	Técnico Tributario
52	Elabora nota	Técnico Tributario
53	Adjunta nota con los documentos y oficio	Técnico Tributario
54	Envía nota al administrador tributario	Técnico Tributario
55	Recibe nota con documentos adjuntos	Coordinado de Administración Tributaria
56	Revisa la nota, que contenga los datos necesarios para su aprobación	Coordinado de Administración Tributaria
57	¿Cuenta con todos los datos? Si: continúe, No devolverse paso 52	Coordinado de Administración Tributaria
58	Firma nota	Coordinado de Administración Tributaria
59	Entre nota a técnico Tributario	Coordinado de Administración Tributaria
60	Recibe documentos	Técnico Tributario
61	Archiva documentos	Técnico Tributario
62	Notifica al contribuyente la modificación	Técnico Tributario
	Fin	





**m) Diagrama de Flujo**





PROCEDIMIENTO:	Modificación de Pendientes del Acueducto				VERSIÓN: 1	
RESPONSABLE:	Administración Tributaria				REVISIÓN: 1	
CÓDIGO:	ATmpacd01-2009				PÁGINA: 16 DE 19	
DIAGRAMA DE FLUJO						
DESCRIPCIÓN	Contribuyente	Encargado de Plataforma	Inspector	Encargado de acuerdos	Coordinador Administración Tributaria	Técnico Tributario
	3					
	4					
	5					
13. Recibe boleta	6					
14. Revisa que los datos sean correctos	7					
15. ¿Están correctos los datos?	8					
16. Busca en el SIM el mantenimiento de lecturas	9					
17. Imprime historial de lecturas	10					
18. Identifica el lector del mes de reclamo	11					
19. Asigna la inspección	12					
20. Entrega la boleta de inspección a inspectores	13					
21. Recibe boleta de inspección y historial de lecturas	14					
22. Revisa el historial de lecturas	15					
23. Verifica la dirección exacta del contribuyente	16					
24. Realiza la inspección	17					
25. Ejecuta la verificación de fugas	18					
26. Hace la boleta de resultados de inspección	19					
27. Traslada boleta a persona en plataforma	20					
	21					
	22					
	23					
	24					
	25					
	26					
	27					



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO:	Modificación de Pendientes del Acueducto				VERSIÓN: 1	
RESPONSABLE:	Administración Tributaria				REVISIÓN: 1	
CÓDIGO:	ATmpacd01-2009				PÁGINA: 17 DE 19	
	DIAGRAMA DE FLUJO					
DESCRIPCIÓN	Contribuyente	Encargado de Plataforma	Inspector	Encargado de acuerdos	Coordinador Administración Tributaria	Técnico Tributario
28. Recibe boleta						
29. Revisa datos de la boleta						
30. ¿Están correctos los datos?						
31. Analiza el caso						
32. ¿Procede la modificación?						
33. Notifica al contribuyente que se rechazo la modificación						
34. Confecciona oficio a la Administración Tributaria solicitando las modificaciones						
35. Entrega oficio y explica el caso a encargado del acueducto						
36. Recibe documento						
37. Analiza el documento						
38. ¿Procede la firma para continuar con el proceso?						
39. Firma el documento						
40. Entrega persona en plataforma para que remita a Administración Tributaria.						
41. Recibe documento						



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO:</b>		Modificación de Pendientes del Acueducto			<b>VERSIÓN: 1</b>		
<b>RESPONSABLE:</b>		Administración Tributaria			<b>REVISIÓN: 1</b>		
<b>CÓDIGO:</b>		ATmpacd01-2009			<b>PÁGINA: 18 DE 19</b>		
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>							
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>Contribuyente</b>	<b>Encargado de Plataforma</b>	<b>Inspector</b>	<b>Encargado de acuerductos</b>	<b>Coordinador Administración Tributaria</b>	<b>Técnico Tributario</b>
42. Remite a Administración Tributaria							
43. Recibe oficio							
44. Analiza oficio de solicitud de modificación							
45. ¿Procede el visto bueno?							
46. Otorga visto bueno							
47. Entrega a técnico tributario							
48. Recibe documento							
49. Revisa que los datos y los documentos estén correctos							
50. ¿Están correctos los datos y documentos?							
51. Ejecuta proceso de modificación en el SIM							
52. Elabora nota							
53. Adjunta nota con los documentos y oficio							
54. Envía nota al administrador tributario							
55. Recibe nota con documentos adjuntos							



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Modificación de Pendientes del Acueducto		<b>VERSIÓN: 1</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Administración Tributaria		<b>REVISIÓN: 1</b>			
<b>CÓDIGO:</b>	ATmpacd01-2009		<b>PÁGINA: 19 DE 19</b>			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Contribuyente	Encargado de Plataforma	Inspector	Encargado de acuerdos	Coordinador Administración Tributaria	Técnico Tributario
56. Revisa la nota, que contenga los datos necesarios para su aprobación						
57. ¿Cuenta con todos los datos?						
58. Firma nota						
59. Entre nota a técnico Tributario						
60. Recibe documentos						
61. Archiva documentos						
62. Notifica al contribuyente la modificación						
Fin						

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>
<b>Paula Rojas Porras</b>		



## Municipalidad de San Carlos

### Manual de Procedimientos

#### B. Proceso de Cobro Administrativo y Judicial

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: Administración Tributaria		Fecha: 28-09-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		Página: 1 De 14	Número de Versión: 1
Código del Proceso: ATmpacd01-2009		Responsable: Coordinador de Administración Tributaria	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

#### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	109
b)	Objetivo.....	109
c)	Alcance .....	109
d)	Responsables .....	109
e)	Políticas o normas relacionadas .....	109
f)	Sistemas de información.....	111
g)	Conceptos.....	112
h)	Indicadores .....	112
i)	Descripción de las Actividades Actuales.....	112
j)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	114
k)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	116
l)	Diagrama de Flujo.....	119



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la recuperación de la deuda que los contribuyentes tienen con la Municipalidad de San Carlos.

### **b) Objetivo**

Recuperar la deuda que los contribuyentes tienen con la Municipalidad de San Carlos.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el administrador tributario, deudor, notario y encargado de cobros.

### **d) Responsables**

El responsable del procedimiento es el Coordinador de administración tributaria.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Código Municipal.* Artículos: 69 y 73.

**Art. 69:** Los tributos municipales serán pagados por períodos vencidos, podrán ser puestos al cobro en un solo recibo. El atraso en los pagos de tributos generará multas e intereses moratorios, que se calcularán según el Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

**Art. 73:** Los tributos municipales prescribirán en cinco años y los funcionarios que los dejen prescribir responderán por su pago personalmente.



---

*Normas y procedimientos tributarios. Artículos: 40, 137*

**Art. 40:** Plazo para pago. Cuando la ley tributaria no fije plazo para pagar el tributo, debe pagarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que ocurra el hecho generador de la obligación tributaria. Todos los demás pagos por concepto de tributos resultantes de resoluciones dictadas por la Administración Tributaria, conforme al artículo 146 de este Código, deben efectuarse dentro de los quince días siguientes a la fecha en que el sujeto pasivo quede legalmente notificado de su obligación.

**Art. 137:** Formas de notificación. La Administración Tributaria puede utilizar las siguientes formas de notificación:

a) Personalmente, cuando el interesado concurra a las oficinas de la Administración, en cuyo caso se debe dejar constancia de su notificación en el respectivo expediente;

*b) Por correspondencia efectuada mediante correo público o privado o por sistemas de comunicación telegráficos, electrónicos, facsímiles y similares, siempre que tales medios permitan confirmar la recepción.*

c) Por medio de carta que entreguen los funcionarios o empleados de la Administración o de las oficinas públicas o autoridades de policía a las que se encomiende tal diligencia. En estos casos, los notificadores deben dejar constancia de la entrega de la carta al interesado, requiriéndole su firma. Si el interesado no supiere o no le fuere posible hacerlo, puede firmar a su ruego un tercero mayor de edad. Si el interesado se negare a firmar o a recibir la notificación o no se encontrare en su domicilio, se debe entregar la carta a cualquier persona mayor de quince años que se encuentre en el domicilio del interesado, requiriéndole que firme el acta respectiva. En todo caso, el acta de la diligencia debe expresar la entrega de la carta o cédula y nombre de la persona que la reciba; si ésta no sabe o no quiere o no puede firmar, el notificador lo debe hacer constar así bajo su responsabilidad. El notificador, al entregar la carta o cédula, debe indicar al pie de la misma la fecha y hora de su entrega; y

d) Por medio de un solo edicto publicado en el Diario Oficial o en un diario privado de los de mayor circulación en el país, cuando no se conozca el domicilio del interesado o, tratándose de personas no domiciliadas en el país, no fuera del conocimiento de la Administración la existencia de un apoderado en la República.





## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

---

En estos casos se considera notificado el interesado a partir del tercer día hábil siguiente a la fecha de publicación del edicto.

*Ley de Contratación Administrativo. Artículo: 50*

Art. 50: Para el remate, se seguirán los siguientes pasos:

- a) Salvo en el remate infructuoso, la base no podrá ser inferior al monto del avalúo del órgano especializado de la Administración respectiva o, en su defecto, del avalúo de la Dirección General de la Tributación Directa.
- b) La invitación indicará una lista de los bienes por rematar, la descripción de su naturaleza, su ubicación, el precio base; asimismo, el lugar, la fecha y la hora del remate. Se publicará en el Diario Oficial y, facultativamente, en un diario de circulación nacional.
- c) Los interesados tendrán la oportunidad de examinar los bienes objeto del remate.
- d) Se designará a un funcionario responsable del procedimiento verbal del remate quien presidirá la diligencia.
- e) Se adjudicará el bien a la persona que, en el acto, ofrezca el precio más alto.
- f) Para perfeccionar la adjudicación, deberá entregarse inmediatamente a la Administración una garantía de cumplimiento del diez por ciento (10%) del valor del bien rematado.
- g) El interesado dispondrá de tres días hábiles para cancelar el resto del precio; en caso contrario, perderá la garantía a favor de la Administración.
- h) Concluido el remate, se levantará un acta en la cual se acrediten todas las incidencias. El funcionario responsable y el adjudicatario la firmarán.

#### **f) Sistemas de información**

Control de cobros Judiciales (hoja excel).



### **g) Conceptos**

**Edicto:** Resolución que hace el juez para hacer un remate.

**Notificación:** Documento que se envía a deudor para que conozca de su estado actual y proceda a hacer el pago de la deuda.

### **h) Indicadores**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El menor número de casos de cobro administrativo y judicial que tengan que abrir.

### **i) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Proceso de Cobro Administrativo y Judicial</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	¿Existe una deuda de la persona jurídica o física? Si: Continúe, No: Fin	Administrador Tributario
2	Se hace la primera notificación vía correo, donde informa al deudor del pago de la existencia de la deuda.	Administrador Tributario
3	¿Se obtuvo respuesta de la notificación? No: paso 9, Si: continúe	Administrador Tributario
4	Debe ir a Coocique a hacer el pago del valor de la notificación que le fue enviada	Deudor
5	Viene a la Municipalidad	Deudor
6	Hace el pago de la deuda	Deudor
7	Revisa para conocer la cancelación de la deuda	Administrador Tributario



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Proceso de Cobro Administrativo y Judicial</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
8	¿Canceló la deuda a la Municipalidad? No: continúe, Si: fin	Administrador Tributario
9	Se envía una segunda notificación al deudor	Administrador Tributario
10	¿Se obtuvo respuesta de la notificación? No: continúe, Si: Fin	Administrador Tributario
11	Debe ir a Coocique a hacer el pago del valor de la notificación que le fue enviada	Deudor
12	Viene a la Municipalidad	Deudor
13	Hace el pago de la deuda	Deudor
14	Revisa para conocer la cancelación de la deuda	Administrador Tributario
15	¿Canceló la deuda a la Municipalidad? No: continúe, Si: fin	Administrador Tributario
16	Abre proceso de cobro administrativo y judicial	Administrador Tributario
17	Envía copia de proceso en los tribunales a Oficina de Cobros	Administrador Tributario
18	Guarda copia de proceso en los tribunales	Encargado de Cobros
19	Envía expediente a notario	Administrador Tributario
20	Recibe expediente	Notario
21	Lleva el caso a los tribunales	Notario
22	Informa al jefe de tributario lo pertinente con el caso	Notario
23	¿Logró recuperar la Municipalidad la deuda? No: Continúe, Si: paso 25	Notario
24	Archiva caso y termina	Notario



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Proceso de Cobro Administrativo y Judicial</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
25	Notifica el edicto: la fecha, hora y lugar para el remate	Notario
26	Recibe el dinero del remate de la propiedad del deudor	Encargado de Tesorería
27	Procede a cobrar la deuda	Encargado de Tesorería
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso 3: Son quince días después de la primera notificación, después de la segunda se brindan 15 días más, de no haber respuesta por parte del deudor se procede a pasar a cobro judicial.

Paso 19: Documentos que se deben entregar al notario: las notificaciones que se le enviaron al deudor, certificación de contador (monto de la deuda, periodos atrasados), datos personales del deudor, oficio de traslado al profesional de derecho.

Paso 20: Los notarios ya están contratados en licitaciones, al menos 5; los cuales se presentan en los tribunales y recuperan la deuda.

Paso 24: El juez envía a publicar mediante edicto la fecha hora y lugar para el remate de los bienes del moroso que constituirán como número uno el pago de la deuda ante la municipalidad.

Paso 26: Se cobra la deuda y se devuelve el dinero que sobra.

**j) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 7. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	En este caso la reducción de procedimientos no se da, siendo algunas de las actividades cambiadas por otras que mejoren el	Al hacer el pago de la notificación en la entidad correspondiente, que en este caso es Coocique, de haga el



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
	procedimiento.	pago de la deuda en el mismo lugar para evitar que los deudores tengan que ir hasta la Municipalidad.
Reducción de Pases	No se redujeron pases, ya que los participantes son los adecuados para la ejecución del procedimiento.	
Reducción de Costos	Es difícil reducir los costos en el procedimiento, dado que es un proceso judicial; los documentos físicos son esenciales para la ejecución del proceso, pero evitando que el deudor llegue a la Municipalidad a hacer el pago de la deuda se evitan costos en impresiones.	La solicitar al deudor que haga el pago de la deuda en la entidad bancaria.
Reducción de Tiempos	Como ya se mencionó, el evitar que los deudores lleguen a la Municipalidad hace que se reduzca el tiempo de los empleados y puedan utilizarlo en otros procesos que si lo necesitan.	
Aumento de la Calidad	El procedimiento que se analiza es de gran importancia, ya que recupera el dinero adeudado a la Municipalidad; siendo de esta manera sería bueno que el procedimiento no se diera frecuentemente, que los	Aunque en el procedimiento no se de este cambio, sería importante incentivar a los contribuyentes a hacer sus pagos a tiempo, para evitar gastos innecesarios en los



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
	contribuyentes hicieran los pagos antes de las fechas de vencimiento.	trámites judiciales.

**k) Descripción de Actividades Mejoradas**

Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	¿Existe una deuda de la persona jurídica o física? Si: continúe, No: Fin	Administrador Tributario
2	Envía primera notificación	Administrador Tributario
3	¿Se obtuvo respuesta de la notificación? Si: continúe, No: paso 8	Administrador Tributario
4	Debe ir a Coocique a hacer el pago del valor de la notificación que le fue enviada	Deudor
5	Hace el pago de la deuda en la misma entidad	Deudor
6	Revisa en el sistema para conocer la cancelación de la deuda	Administrador Tributario
7	¿Cancelo la deuda a la Municipalidad?	Administrador Tributario
8	Envía una segunda notificación al deudor	Administrador Tributario
9	¿Se obtuvo respuesta de la notificación?	Administrador Tributario



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		
Número	Proceso	Responsable
10	Debe ir a Coocique a hacer el pago del valor de la notificación que le fue enviada	Deudor
11	Hace el pago de la deuda en la misma entidad	Deudor
12	Revisa en el sistema para conocer la cancelación de la deuda	Administrador Tributario
13	¿Cancelo la deuda a la Municipalidad? No: continúe, Si: Fin	Administrador Tributario
14	Abre cobro administrativo y judicial	Administrador Tributario
15	Envía copia de proceso en los tribunales a Oficina de Cobros	Administrador Tributario
16	Recibe copia	Encargado de Cobros
17	Archiva copia	Encargado de Cobros
18	Envía expediente a notario	Administrador Tributario
19	Recibe expediente	Notario
20	Lleva el caso a los tribunales	Notario
21	Informa al jefe de tributario lo pertinente con el caso	Notario
22	¿Logro recuperar la Municipalidad la deuda? Si: continúe, No: paso 24	Notario
23	Archiva el caso	Notario
24	Notifica el edicto del remate	Notario
25	Se hace el remate	Notario




**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Proceso de Cobro Administrativo y Judicial		
Número	Proceso	Responsable
26	Recibe el dinero del remate de la propiedad del deudor	Encargado de Tesorería
27	Procede a cobrar la deuda	Encargado de Tesorería
	Fin	





## I) Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO:	Proceso de cob. y Judicial					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE	Administración Tributaria					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ATpcadyj02-2009					PÁGINA: 12 DE 14
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Administrador Tributaria	Deudor	Oficina de Cobros	Notario	Tesorería	
Inicio						
1. ¿Existe una deuda de la persona jurídica o física?						
2. Envía primera notificación						
3. ¿Se obtuvo respuesta de la notificación?						
4. Debe ir a Coocique a pagar el pago del valor de la notificación que le fue enviada						
5. Hace el pago de la deuda en la misma entidad						
6. Revisa en el sistema para conocer la cancelación de la deuda						
7. ¿Cancelo la deuda a la Municipalidad?						
8. Envía una segunda notificación al deudor						
9. ¿Se obtuvo respuesta de la notificación?						



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO:	Proceso de cobro y Judicial				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE	Administración Tributaria				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	ATpcadyj02-2009				PÁGINA:13 DE 14
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Administrador Tributaria	Deudor	Oficina de Cobros	Notario	Tesorería
	<pre>graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1{1}     1 -- NO --&gt; 1     1 -- SI --&gt; 2[2]     2 --&gt; 13{13}     13 -- SI --&gt; 14[14]     13 -- NO --&gt; 14     14 --&gt; 15[15]     15 --&gt; 16[16]     16 --&gt; 17[/17/]     17 --&gt; 18[18]     18 --&gt; 19[19]     19 --&gt; 20[20]     20 --&gt; B1{B}     B1 --&gt; B2{B}     B2 --&gt; 21[21]     21 --&gt; 22{22}     22 -- SI --&gt; 23[/23/]     22 -- NO --&gt; 23     23 --&gt; 24[24]     24 --&gt; 25[25]     25 --&gt; 26[26]     26 --&gt; 27[27]     27 --&gt; Fin([Fin])</pre>				
10. Debe ir a Coocique hacer el pago del valor de notificación que le fue enviada					
11. Hace el pago de la deuda en la misma entidad					
12. Revisa en el sistema para conocer la cancelación de la deuda					
13. ¿Cancelo la deuda a la Municipalidad?					
14. Abre cobro administrativo y judicial					
15. Envía copia de proceso en los tribunales a Oficina de Cobros					
16. Recibe copia					
17. Archiva copia					
18. Envía expediente a notario					
19. Recibe expediente					
20. Lleva el caso a los tribunales					

121



### 1.7.3. Departamento de Gestión Vial

#### A. Compra de Repuestos

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>Gestión Vial</b>		Fecha: <b>10-10-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Compra de Repuestos</b>		Página: <b>1 De 13</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>GVer01-2009</b>		Responsable: <b>Coordinador de Unidad Técnica</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	123
b)	Objetivo.....	123
c)	Alcance .....	123
d)	Responsables .....	123
e)	Políticas o normas relacionadas .....	123
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	124
g)	Sistemas de información.....	125
h)	Conceptos.....	125
i)	Indicador .....	125
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	126
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	128
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	129
m)	Diagrama de Flujo.....	132



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la compra de los repuestos de manera eficiente, minimizando los tiempos de espera en el taller.

### **b) Objetivo**

Comprar repuestos de manera eficiente, minimizando los tiempos de espera en el taller.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para chofer, jefe de taller o maquinaria, encargado de compra de repuestos, coordinador de la unidad técnica, proveedor y bodeguero.

### **d) Responsables**

El responsable de la realización del procedimiento es el coordinador de la Unidad Técnica.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Ley de Contratación Administrativa. Artículos: 127 y 131*

**Art. 127:** Decisión de contratar directamente. La determinación de los supuestos de prescindencia de los procedimientos ordinarios, es responsabilidad exclusiva del Jefe de la Institución o del funcionario subordinado competente, el cual en la decisión inicial deberá hacer referencia a los estudios legales y técnicos en los que se acredita que, en el caso concreto, se está ante un supuesto de prescindencia de los procedimientos ordinarios.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

---

Para cada contratación se deberá confeccionar un expediente físico o electrónico, el cual estará encabezado por la decisión inicial y en el cual se ha de incorporar constancia de todas las actuaciones que se realicen.

**Art.131:** Objetos de naturaleza o circunstancia concurrente incompatibles con el concurso. La Administración, podrá contratar de forma directa los siguientes bienes o servicios que, por su naturaleza o circunstancias concurrentes, no puede o no conviene adquirirse por medio de un concurso, así como los que habilite la Contraloría General de la República:

**Reparaciones indeterminadas.** Los supuestos en los que, para determinar los alcances de la reparación sea necesario el desarme de la maquinaria, equipos o vehículos. Para ello deberá contratarse a un taller acreditado, que sea garantía técnica de eficiencia y de responsabilidad, sobre la base de un precio alzado, o bien, de estimación aproximada del precio para su oportuna liquidación a efectuar en forma detallada. Queda habilitada la Administración para precalificar talleres con base en sistemas de contratación que garanticen una adecuada rotación de los talleres que previamente haya calificado como idóneos siempre y cuando se fijen los mecanismos de control interno adecuados, tales como análisis de razonabilidad del precio, recuperación de piezas sustituidas, exigencia de facturas originales de repuestos, entre otros. En este caso es indispensable garantizar la incorporación de nuevos talleres en cualquier momento.

*Ley 7794, Código Municipal. Artículo: 110*

**Art. 110:** El tesorero municipal no realizará pago alguno sin orden del órgano municipal competente que lo autorice, so pena de incurrir en causal de despido y las demás responsabilidades que procedan.

#### **f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Informe de entrada de Materiales en Bodega **ANEXO 8**



### **g) Sistemas de información**

Sistema Integrado Municipal (SIM)

### **h) Conceptos**

**Cotización:** es una factura proforma donde el proveedor muestra los requerimientos establecidos por el comprador, para que este pueda decidir donde hacer la compra del producto o servicio buscado.

### **i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones optimas para mejorarlo.

- ✓ Reducir los tiempos de espera entre las maquinas.



**j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Compra de Repuestos</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Notifica el daño del equipo a jefe de taller o de maquinaria	Chofer
2	Atiende la notificación	Jefe de taller o de maquinaria
3	¿Se debe hacer un diagnóstico? Si: continúe No: paso 9	Jefe de taller o de maquinaria
4	Revisa la máquina para conocer el problema	Jefe de taller o de maquinaria
5	Diagnostica el daño del equipo	Jefe de taller o de maquinaria
6	Identifica los repuesto que se necesitan para reparar el equipo	Jefe de taller o de maquinaria
7	¿Es necesario llevar el equipo al taller especializado? Si: continúe, No: paso 9	Jefe de taller o de maquinaria
8	Envía equipo a taller especializado	Jefe de taller o de maquinaria
9	Envía información a encargado de compra	Jefe de taller o de maquinaria
10	Recibe la información	Encargado de Compra de repuestos
11	Hace las cotizaciones de los repuestos	Encargado de Compra de repuestos
12	Envía al Coordinador de Unidad Técnica	Encargado de Compra de repuestos
13	Recibe cotización	Coordinador de Unidad Técnica
14	Utilizando la proforma de la empresa que cotizó, hace un oficio técnico, la requisición y la boleta de taller o maquinaria	Coordinador de Unidad Técnica





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

15	Envía la documentación a Proveeduría para que realice la aprobación	Coordinador de Unidad Técnica
16	Recibe la orden de compra	Proveedor
17	¿Está debidamente elaborada la orden de compra? Si: Continúe, No: devolverse a paso 11	Proveedor
18	Aprueba lo solicitado	Proveedor
19	Envía orden de compra a Coordinador de la Unidad Técnica	Proveedor
20	Hace un informe de pago	Proveedor
21	Recibe la orden de compra	Coordinador de Unidad Técnica
22	Coordina con la empresa para que entregue a la Bodega	Coordinador de Unidad Técnica
23	Recibe la compra	Bodeguero
24	Guarda la compra	Bodeguero
25	Recoge los repuestos	Jefe de taller o de maquinaria
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso 5: En casos especiales se le solicita a un taller especializado para que realice el diagnóstico

Paso 7: Se debe llevar el equipo al taller especializado cuando: son trabajos de torno, eléctricos, reparaciones mayores, overhaul de motor.

Paso 8: Se hace una contratación para conocer cuáles talleres son a los que se puede enviar la maquinaria

Paso 16: Debe venir con un plazo de entrega requerida.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Paso 18: Para los montos menores a 500.000 se confecciona la orden de compra del proveedor a nombre de este, y para órdenes de compra superiores a ese monto se realiza un proceso de contratación directa o licitación.

**k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 8. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	En este caso no se redujeron pasos, al contrario se agregaron pasos para la mejora del procedimiento, siendo estos un sistema o respaldo físico de control en bodega	La incorporación del sistema o respaldo físico en bodega, siendo utilizado para el control de salidas de materiales solicitados.
Reducción de Pases	Los involucrados en el proceso son los indicados para las mejoras, ya que cada uno en los diferentes departamentos ejecuta de manera eficiente sus actividades.	
Reducción de Costos	La incorporación del control en bodega podría reducir pérdidas cuando se saque material en bodega, siendo estos costos para la institución.	De igual forma el sistema o respaldo físico ayudaría significativamente a que se evite la pérdida de material en bodega y se encuentren responsables si fuera el caso.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	El procedimiento se debe hacer rápidamente para que se eviten los tiempos de espera por la maquinaria en arreglo. Es importante que el proceso se realice de manera eficiente para que no se atrasen los trabajos viales.	
Aumento de la Calidad	Los controles mencionados anteriormente y la reducción de tiempos para los arreglos, denotan calidad en el procedimiento.	

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Compra de Repuestos		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Notifica el daño del equipo a jefe de taller o de maquinaria.	Chofer
2	Atiende la notificación	Jefe de taller o maquinaria
3	¿Se debe hacer un diagnóstico? Si: continúe, No: paso 9	Jefe de taller o maquinaria
4	Revisa la máquina para conocer el problema	Jefe de taller o maquinaria
5	Diagnostica el daño del equipo	Jefe de taller o maquinaria
6	Identifica los repuesto que se necesitan para reparar el equipo	Jefe de taller o maquinaria



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

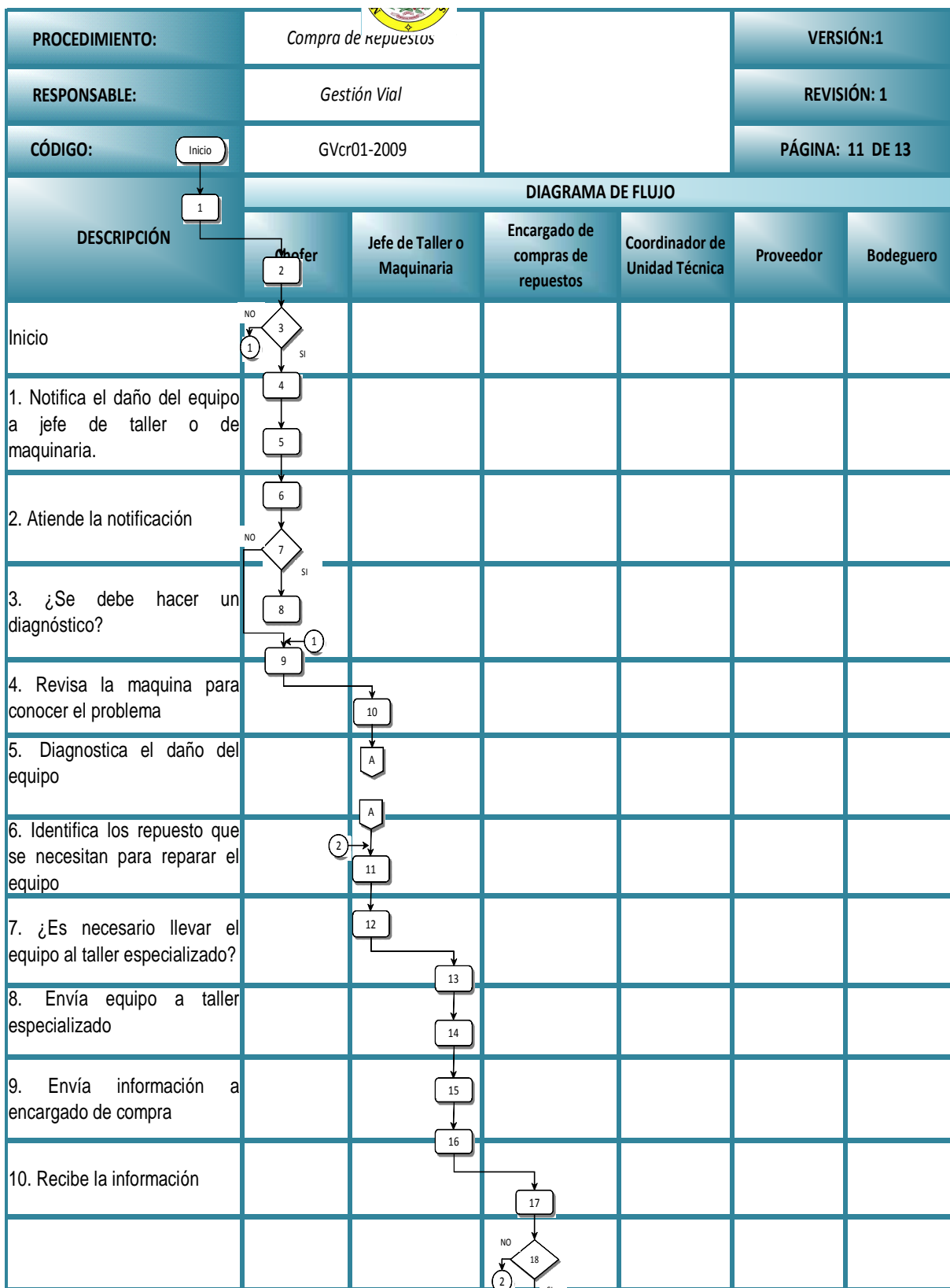
7	¿Es necesario llevar el equipo al taller especializado? Si: continúe, No: paso 9	Jefe de taller o maquinaria
8	Envía equipo a taller especializado	Jefe de taller o maquinaria
9	Envía información a encargado de compra	Jefe de taller o maquinaria
10	Recibe la información	Encargado de compra de repuestos
11	Hace las cotizaciones de los repuestos	Encargado de compra de repuestos
12	Envía a la coordinador de unidad técnica	Encargado de compra de repuestos
13	Recibe cotización	Coordinador de Unidad Técnica
14	Llena la proforma de la empresa que se cotizó	Coordinador de Unidad Técnica
15	Hace un oficio técnico, la requisición y la boleta	Coordinador de Unidad Técnica
16	Envía a Proveeduría para que realice la aprobación	Coordinador de Unidad Técnica
9 17	Recibe la orden de compra	Proveedor
18	¿Está debidamente elaborada la orden de compra? Si: continúe, No: devolverse paso 11	Proveedor
19	Aprueba lo solicitado	Proveedor
20	Envía orden de compra a coordinador de la unidad	Proveedor
21	Hace informe de pago	Proveedor
22	Recibe la orden de compra	Coordinador de Unidad Técnica
23	Coordina con la empresa para que entregue a la bodega	Coordinador de Unidad Técnica



24	Recibe la compra	Bodeguero
25	Hace el registro de lo recibido en bitácora	Bodeguero
26	Guarda compra	Bodeguero
27	Da aviso a Unidad técnica de la compra	Bodeguero
28	Se dirige a bodega	Coordinador de Unidad Técnica
29	Llena orden de salida de repuestos (puede ser en el sistema y debe haber respaldo físico)	Coordinador de Unidad Técnica
28	Recoge los repuestos	Coordinador de Unidad Técnica
	Final	



### m) Diagrama de Flujo





# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO:		Compra de Repuestos			VERSIÓN:1	
RESPONSABLE:		Gestión Vial			REVISIÓN: 1	
CÓDIGO:		GVcr01-2009			PÁGINA: 12 DE 13	
DIAGRAMA DE FLUJO						
DESCRIPCIÓN	Chofer	Jefe de Taller o Maquinaria	Encargado de compras de repuestos	Coordinador de Unidad Técnica	Proveedor	Bodeguero
11. Hace las cotizaciones de los repuestos						
12. Envía a la coordinador de unidad técnica						
13. Recibe cotización						
14. Llena la proforma de la empresa que se cotizó						
15. Hace un oficio técnico, la requisición y la boleta						
16. Envía a Proveeduría para que realice la aprobación						
17. Recibe la orden de compra						
18. ¿Esta debidamente elaborada la orden de compra?						
19. Aprueba lo solicitado						
20. Envía orden de compra a coordinador de la unidad						
21. Hace informe de pago						
22. Recibe la orden de compra						
23. Coordina con le empresa para que entregue a la bodega						



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Compra de Repuestos				<b>VERSIÓN:1</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Gestión Vial				<b>REVISIÓN: 1</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	GVcr01-2009				<b>PÁGINA: 13 DE 13</b>	

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Chofer	Jefe de Taller o Maquinaria	Encargado de compras de repuestos	Coordinador de Unidad Técnica	Proveedor	Bodeguero
24. Recibe la compra						
25. Hace el registro de lo recibido en bitácora						
26. Guarda compra						
27. Da aviso a Unidad técnica de la compra						
28. Se dirige a la bodega						
29. Llena orden de salida de repuestos (puede ser en el sistema y debe haber respaldo físico)						
30. Recoge los repuestos						
Final						

<b>Elaborado por:</b> <b>Paula Rojas Porras</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>
--	----------------------	-----------------------------





#### 1.7.4. Departamento de Ingeniería

##### A. Visado de Planos

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>Ingeniería</b>		Fecha: <b>11-10-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Visado de Planos</b>		Página: <b>1 De 17</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>INGvp03-2009</b>		Responsable: <b>Coordinador de Ingeniería</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

#### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	136
b)	Objetivo .....	136
c)	Alcance .....	136
d)	Responsables .....	136
e)	Políticas o normas relacionadas .....	136
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	137
g)	Sistemas de información.....	137
h)	Conceptos.....	138
i)	Indicador .....	138
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	139
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	142
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	144
m)	Diagrama de Flujo.....	147



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de hacer cumplir con la ley de Planificación Urbana.

### **b) Objetivo**

Cumplir con lo estipulado en la Ley de Planificación Urbana.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el propietario, encargado de plataforma, asistente de ingeniería e ingeniero.

### **d) Responsables**

El departamento responsable es de Ingeniería.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Ley de Planificación Urbana. Artículos: 19, 33, 36 y 37*

**Art.19:** Cada Municipalidad emitirá y promulgará las reglas procesales necesarias para el debido acatamiento del plan regulador y para la protección de los intereses de las salud, seguridad, comodidad y bienestar de la comunidad.

**Art.33:** Para todo fraccionamiento de terrenos o inmuebles situados en distritos urbanos y demás áreas sujetas a control urbanístico, será indispensable haber visado antes, en la oficina municipal autorizada, el plano que indique la situación y cabida de las porciones resultantes y que, además, el notario o funcionario público autorizante, dé fe en el acto de extensión u otorgamiento del documento respectivo, de que la división coincide con la que exprese dicho plano.



---

Los fraccionamientos que se hagan por documento privado, al igual que en los documentos públicos, se reputarán ineficaces si carecen de razón notarial o municipal sobre la preexistencia del plano visado.

**Art. 36:** Se negará la visación municipal de los planos relativos a fraccionamientos de áreas sujetas a control, por cualquiera de las siguientes razones:

- a) Cuando del simple fraccionamiento se originen lotes que tengan menos tamaño del permitido, inadecuado acceso a la vía pública o carentes de servicios indispensable;
- b) Que no cuenten con el permiso del caso, si se trata de notificaciones con fines o efectos de urbanización;
- c) En tanto pese sobre el inmueble que intente dividir, algún impedimento, como el que recae sobre áreas a renovar o reservadas a usos públicos; y
- d) Por cualquier otra causa técnica o de trámite que con base en esta ley, indique el reglamento.

*Entre los motivos del último inciso puede comprenderse, el atraso en el pago de impuestos o servicios municipales.*

**Art. 37:** El funcionario municipal que autorice o responda por el visado de un plano, con violación evidente de los reglamentos de desarrollo urbano, se hará acreedor a la pena que señala el artículo 372 del Código Penal.

#### **f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Formulario de Solicitud de visados. **ANEXO 10**

#### **g) Sistemas de información**

Sistema Integral Municipal (SIM)



#### **h) Conceptos**

**Fraccionamiento:** es la división de cualquier predio con el fin de vender, traspasar, negociar, repartir, explotar o utilizar en forma separada, las parcelas resultantes; incluye tanto particiones de adjudicación judicial o extrajudicial, localizaciones de derechos indivisos y meras segregaciones en cabeza del mismo dueño, como las situadas en urbanizaciones o construcciones nuevas que interesen al control de la formación y uso urbano de los bienes inmuebles.

**Reglamentos de Desarrollo Urbano:** son cuerpos de normas que adoptan las municipalidades con el objeto de hacer efectivo el Plan Regulador.

**Visado de Planos:** Es el acto administrativo en virtud del cual la oficina municipal autorizada, y da fé de la existencia de un fraccionamiento o división material de un terreno, haciendo constar su situación real de establecer, orientar y desplazar las porciones resultantes que se establecen en dicho plano.

#### **i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El menor tiempo que se tarden en entregar el visado de planos al propietario.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Visado de Planos</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Solicita requisitos para el visado de planos	Propietario
2	Reúne los requisitos	Propietario
3	Llega a plataforma	Propietario
4	Entrega documentos	Propietario
5	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
6	¿Están completos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 2	Encargado de Plataforma
7	Llena la solicitud de visado de planos (SIM)	Encargado de Plataforma
8	Hace un recibido al propietario	Encargado de Plataforma
9	Entrega recibo a propietario	Encargado de Plataforma
10	Envía Documentos a Ingeniería	Encargado de Plataforma
11	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
12	Revisa documentos y sella	Asistente de Ingeniería
13	Entrega planos a propietario para que continúen los trámites en Catastro	Asistente de Ingeniería
14	Recibe documentos	Propietario
15	Espera trámites de Catastro	Propietario
16	Trae de nuevo los documentos para continuar con el proceso	Propietario
17	Entrega los planos al departamento de Ingeniería	Propietario



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Visado de Planos</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
18	Recibe los planos	Asistente de Ingeniería
19	Revisa la información y los planos	Asistente de Ingeniería
20	¿La información está correcta? No: continúe, Si: Pase a la pregunta 29	Asistente de Ingeniería
21	Hace inspección en el lugar	Asistente de Ingeniería
22	¿Cumple con todos los datos necesarios para la aprobación? No: continúe, Si: Pasar a la pregunta 29	Asistente de Ingeniería
23	Se rechaza la solicitud	Asistente de Ingeniería
24	Envía a Ingeniero	Asistente de Ingeniería
25	Ingresa en el sistema el rechazo	Ingeniero
26	Imprime nota para el propietario	Ingeniero
27	Firma nota	Ingeniero
28	Entrega original de planos sin sellar a propietario	Ingeniero
29	Envía a Asistente resolución	Ingeniero
30	Recibe resolución	Asistente de Ingeniería
31	¿Fue rechazada la solicitud? No: continúe, Si: Fin	Asistente de Ingeniería
32	Aprueba los documentos	Asistente de Ingeniería
33	Envía planos a Ingeniero	Asistente de Ingeniería
34	Recibe planos	Ingeniero
35	Revisa planos	Ingeniero
36	¿Están correctos los planos? Si: paso 38, No: continúe	Ingeniero
37	Rechaza el trámite y finaliza	Ingeniero
38	Aprueba Planos en el SIM	Ingeniero



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Visado de Planos</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
37	Imprime nota de aprobación para el propietario, firma y sella.	Ingeniero
38	Entrega original de la resolución y planos originales sellados; se guarda copia de resolución y planos sellados.	Asistente de Ingeniería
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 2: Documentos que debe entregar: plano original y copia, carta de disponibilidad de agua.

Paso 5: Datos que se deben introducir al SIM: Nombre, número de plano, folio real, cédula, dirección, etc.

Paso 18: Esto para corroborar si los datos otorgados están correctos

Paso 20: Se rechaza porque: el plano tiene algún vicio, no cumple con los requerimientos de la ley, el lugar no es como esta en el plano.



**k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 9. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	No se hizo reducción de pasos, ya que el procedimiento es indispensable con las actividades actuales, porque el procedimiento se basa en lo estipulado por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, sin poder ser modificado	
Reducción de Pases	Los involucrados en el procedimiento son los que deben seguir haciendo el proceso, de esta manera el encargado de plataforma evita que el propietario tenga que ir al departamento de Ingeniería a hacer trámites, el ingeniero y el asistente son de vital importancia porque son los que están capacitados para la revisión de los planos y poder dar la aprobación respectiva.	
Reducción de Costos	Al incorporar los requisitos en la página de la Municipalidad, se evita los costos de papelería de los requisitos, y de esta manera se evita que el propietario tenga que ir a la Municipalidad solo para recoger el papel.	La incorporación de los requisitos en la página de la Municipalidad facilitara al propietario los requisitos para la obtención de visado de planos.





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	El evitar que los propietarios tengan que dirigirse a la Municipalidad para hacer la solicitud de los requisitos, dando más tiempo a los funcionarios para realizar otras tareas, que requieren ese tiempo	La incorporación de los requisitos en la página municipal.
Aumento de la Calidad	El visado de planos es un procedimiento tedioso, ya que lleva muchas revisiones para poder dar la aprobación, además que se deben seguir parámetros ya dictaminados por las entidades reguladoras. Siendo un procedimiento importante para la aprobación de los planos de construcción, que estos se analicen en un tiempo mínimo, para que la calidad del servicio brindado sea mejorada y los propietarios este contentos con lo brindado por la Municipalidad.	



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Visado de Planos		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Revisa en internet los requisitos para el trámite	Propietario
2	Reúne los documentos requeridos	Propietario
3	Entrega documentos a Encargado de Plataforma	Propietario
4	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
5	¿Están completos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 2	Encargado de Plataforma
6	Llena el formulario de visado de planos en el SIM	Encargado de Plataforma
7	Hace un recibido al propietario	Encargado de Plataforma
8	Entrega recibo a propietario	Encargado de Plataforma
9	Envía documentos a Asistente de Ingeniería	Encargado de Plataforma
10	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
11	Revisa documentos y sella previamente	Asistente de Ingeniería
12	Entrega planos a propietario para que continúen los trámites en Catastro	Asistente de Ingeniería
13	Recibe documentos	Propietario
14	Espera trámites de Catastro	Propietario
15	Trae documentos para continuar con el proceso	Propietario
16	Entrega los planos a Asistente de Ingeniería	Propietario



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Visado de Planos		
Número	Proceso	Responsable
17	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
18	Revisa la información y los planos	Asistente de Ingeniería
19	¿La información está correcta? No: continúe, Si: paso 29	Asistente de Ingeniería
20	Hace inspección en el lugar	Asistente de Ingeniería
21	¿Cumple con todos los datos necesarios para la aprobación? No: continúe, Si: paso 29	Asistente de Ingeniería
22	Se rechaza la solicitud	Asistente de Ingeniería
23	Envía a Ingeniero	Asistente de Ingeniería
24	Recibe rechazo de solicitud	Ingeniero
25	Ingresa en el sistema el rechazo	Ingeniero
26	Imprime nota para el propietario	Ingeniero
27	Firma nota	Ingeniero
28	Entrega nota de rechazo de trámite, y planos sin sellar a Propietario	Ingeniero
29	Envía a Asistente de Ingeniería la resolución	Ingeniero
30	Recibe resolución	Asistente de Ingeniería
31	¿Fue rechazada la solicitud? No: continúe, Si: Fin	Asistente de Ingeniería
32	Aprueba los documentos	Asistente de Ingeniería
33	Envía planos a Ingeniero	Asistente de Ingeniería
34	Recibe planos	Ingeniero
35	Revisa los planos	Ingeniero

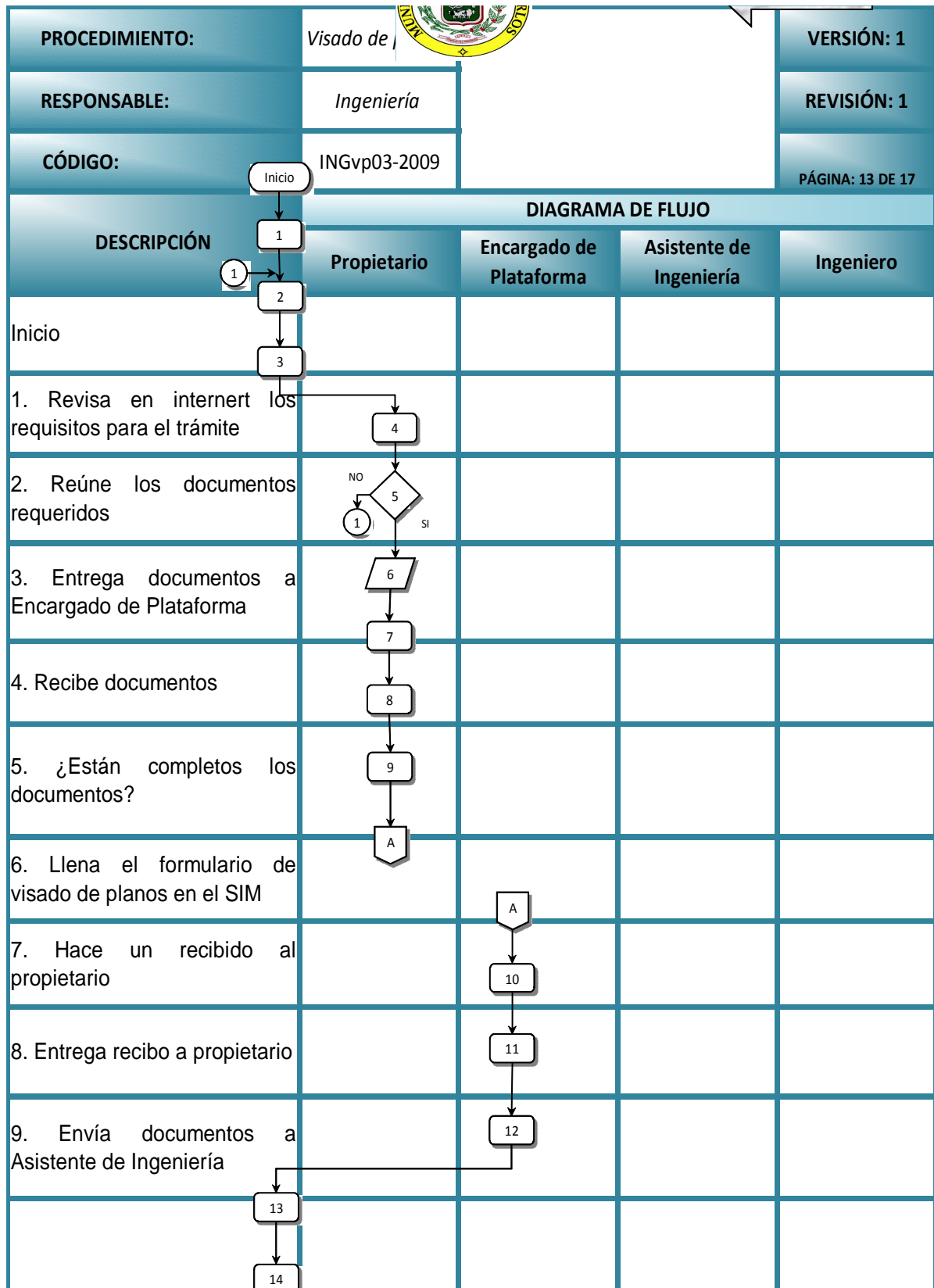


**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Visado de Planos		
Número	Proceso	Responsable
36	¿Están correctos los planos? No: continúe, Si: paso 38	Ingeniero
37	Rechaza el trámite y finaliza	Ingeniero
38	Aprueba planos en el SIM	Ingeniero
39	Imprime nota de aprobación para el propietario, firma y sella	Ingeniero
40	Guarda copia de resolución y planos sellados	Ingeniero
41	Entrega original de la resolución y planos originales sellados a Propietarios	Ingeniero
	Fin	



**m) Diagrama de Flujo**





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

PROCEDIMIENTO:	Visado de planos				VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Ingeniería				REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	INGvp03-2009				PÁGINA: 14 DE 17
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero	
Inicio					
1					
2					
13					
14					
10. Recibe documentos					
15					
11. Revisa documentos y selecciona los que se requieren previamente					
16					
12. Entrega planos a propietario para que continúen los trámites en Catastro		17			
13. Recibe documentos		18			
14. Espera trámites de Catastro		19			
15. Trae documentos para continuar con el proceso		B			
16. Entrega los planos a Asistente de Ingeniería		B			
17. Recibe documentos		20			
18. Revisa la información y los planos		21			
19. ¿La información está correcta?		22			
		23			
			24		
			25		



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

PROCEDIMIENTO:	Visado de planos	VERSIÓN: 1		
RESPONSABLE:	Ingeniería	REVISIÓN: 1		
CÓDIGO:	INGvp03-2009	PÁGINA: 15 DE 17		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero
			26	
			27	
20. Hace inspección en el lugar			28	
21. ¿Cumple con todos los datos necesarios para la aprobación?			2	
			29	
22. Se rechaza la solicitud		30		
		C		
23. Envía a Ingeniero		C		
24. Recibe rechazo de solicitud		31		
		SI		
25. Ingresa en el sistema el rechazo		32		
		NO		
26. Imprime nota para el propietario		33		
			34	
27. Firma nota			35	
28. Entrega nota de rechazo de trámite, y planos sin sellar a Propietario			36	
			SI	
29. Envía a Asistente de Ingeniería la resolución			37	
			4	
30. Recibe resolución			38	
			39	
			40	



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

PROCEDIMIENTO:	Visado c...	VERSIÓN: 1		
RESPONSABLE:	Ingeniería	REVISIÓN: 1		
CÓDIGO:	INGvp03-2009	PÁGINA: 16 DE 17		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero
31. ¿Fue rechazada la solicitud?				
32. Aprueba los documentos				
33. Envía planos a Ingeniero				
34. Recibe planos				
35. Revisa los planos				
36. ¿Están correctos los planos?				
37. Rechaza el trámite y finaliza				
38. Aprueba planos en el SIM				
39. Imprime nota de aprobación para el propietario, firma y sella				
40. Guarda copia de resolución y planos sellados				





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Visado de planos			<b>VERSIÓN:</b> 1																				
<b>RESPONSABLE:</b>	Ingeniería			<b>REVISIÓN:</b> 1																				
<b>CÓDIGO:</b>	INGvp03-2009	PÁGINA: 17 DE 17																						
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <p>Inicio</p> <p>↓</p> <p>1</p> <p>→</p> <p>1</p> <p>↓</p> <p>2</p> </div> <div> <p><b>DIAGRAMA DE FLUJO</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>Propietario</th> <th>Encargado de Plataforma</th> <th>Asistente de Ingeniería</th> <th>Ingeniero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>41. Entrega original de la resolución y planos originales sellados a Propietarios</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Fin</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>					DESCRIPCIÓN	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero						41. Entrega original de la resolución y planos originales sellados a Propietarios					Fin				
DESCRIPCIÓN	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Ingeniero																				
41. Entrega original de la resolución y planos originales sellados a Propietarios																								
Fin																								
<b>Elaborado por:</b> <b>Paula Rojas Porras</b>		<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>																				



**B. Permisos de Construcción**

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>Ingeniería</b>		Fecha: <b>11-10-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Permisos de Construcción</b>		Página: <b>1 De 14</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>INGpscs01-2009</b>		Responsable: <b>Coordinador de Ingeniería</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

**Tabla de contenidos**

a)	Introducción .....	153
b)	Objetivo.....	153
c)	Alcance .....	153
d)	Responsables .....	153
e)	Políticas o normas relacionadas .....	153
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	154
g)	Sistemas de información.....	154
h)	Conceptos.....	155
i)	Indicador .....	155
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	155
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	158
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	159
m)	Diagrama de Flujo.....	162



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la aprobación de los permisos de construcción, acatando lo estipulado en la ley de construcción.

### **b) Objetivo**

Aprobar los permisos de construcción, acatando lo estipulado en la ley de construcción.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para propietario, encargado de plataforma, asistente de ingeniería y cajero.

### **d) Responsables**

El responsable del procedimiento es el Departamento de Ingeniería.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

Ley de Planificación Urbana. Artículos: 56, 57 y 58

**Art.56:** El Reglamento de Construcciones particularizará las reglas locales que interesen a la seguridad, salubridad y ornato de las estructuras o edificaciones, sin detrimento de las pertinentes de esta ley y de las demás vigentes o aplicables a este ramo.

**Art. 57:** Está prohibido realizar obras de construcción contra lo prescrito en la ley, los reglamentos y el respectivo permiso municipal.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

---

**Art. 58:** Las municipalidades no permitirán obras de construcción:

- 1) Cuando ellas no guarden conformidad por razones de uso, ubicación, retiros, cobertura y demás condiciones de la zonificación;
- 2) Si el predio de la edificación se ha originado en fraccionamiento hecho sin el visado de la ley;
- 3) Siempre que el interesado tratare de utilizar fundos sin requisitos de urbanización o faltos de acceso adecuado a la vía pública;
- 4) Para impedir que se edifique más de una vivienda en un lote de cabida o dimensiones equivalentes o menores a los mínimos establecidos;
- 5) En tanto lo vede alguna limitación impuesta por reserva uso público o una declaratoria formal de inhabitabilidad del área, motivada en renovación urbana o protección contra inundaciones, derrumbes y otros peligros evidentes; y
- 6) En los demás casos que señala el reglamento, con base en las leyes aplicables y para la mejor protección de los intereses comunales. Por lo que corresponde al inciso 2), podrá dispensarse la presentación del plano visado, si la certificación de propiedad acredita que la segregación se operó con fecha anterior a la vigencia de esta ley. Antes de aplicar alguna declaratoria de inhabitabilidad de área, de las contempladas en el inciso 5), es preciso llenar las formalidades exigidas por el artículo.

#### **f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Solicitud para permiso de construcción **ANEXO 6**

#### **g) Sistemas de información**

Sistema Integrado Municipal (SIM)



## **h) Conceptos**

**Construcción:** es toda estructura que se fije o se incorpore a un terreno; incluye cualquier obra de edificación, reconstrucción, alteración o ampliación que implique permanencia.

**Zonificación:** es la división de una circunscripción territorial en zonas de uso, para efecto de su desarrollo racional.

## **i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ La mayor cantidad de permisos aprobados.

## **j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Permisos de Construcción</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Solicita formulario y requisitos en plataforma	Propietario
2	Llena el formulario y presenta documentos requeridos	Propietario
3	Recibe documentos y formulario	Encargado de Plataforma
4	Ingresa los datos del solicitante al SIM	Encargado de Plataforma
5	Entrega documentos a Ingeniería	Encargado de Plataforma
6	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
7	Revisa documentos	Asistente de Ingeniería
8	¿Están completos todos los documentos? Si: continúe, No: devuélvase al paso 2	Asistente de Ingeniería



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Permisos de Construcción</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
9	¿Cumplen los documentos los requisitos respectivos? Si: paso 11, No: continúe	Asistente de Ingeniería
10	Rechaza y termina el proceso.	
11	Aprueba la realización del trámite	Asistente de Ingeniería
12	Envía al propietario a cajas	Asistente de Ingeniería
13	Paga el impuesto de construcción	Propietario
14	Hace el cobro del impuesto de construcción	Cajero
15	Entrega recibo	Cajero
16	Se dirige a ingeniería	Propietario
17	Entrega los permisos respectivos con los planos visados y sellados	Asistente de Ingeniería
18	Recibe documentos aprobados	Propietario
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 2: Los requisitos son:

- ✓ Estar al día con todos los tributos municipales y declaraciones respectivas del dueño de la propiedad.
- ✓ Copia de escritura o un estudio literal de la propiedad donde se pretenda construir.
- ✓ En caso de que el propietario sea una persona jurídica debe adjuntar copia de cédula jurídica, certificación de la personería jurídica y cédula del representante legal; Si el solicitante no es dueño de la propiedad o la propiedad está inscrita en varios derechos (dueños) deberá presentar autorización de los otros dueños de derechos autenticada por un abogado.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

- 
- ✓ Una copia del plano catastrado, el cual debe estar previamente visado por la Municipalidad.
  - ✓ Dos juegos de planos constructivos aprobados por el Colegio de Ingenieros y Arquitectos.
  - ✓ Visto bueno del Ministerio de Salud de la oficina de Protección al medio (sello en los planos constructivos), donde le corresponde: carta de disponibilidad de aguas;
  - ✓ Original constancia de póliza de riesgo de trabajo a nombre del solicitante extendida por el INS, si el solicitante aporta póliza de contratista deberá venir referida por el INS mediante una nota.
  - ✓ Toda construcción deberá incluir un buzón postal o casillero de fácil acceso destinado a la correspondencia de los ocupantes o inquilinos.
  - ✓ Una copia de la declaración de interés social, en caso de que la construcción sea con el bono otorgado por ente autorizada; Alineamiento de construcción del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) en caso de carreteras nacionales.
  - ✓ Alineamientos en zonas de protección de nacientes, ríos, quebradas, arroyos, lagos, embalses naturales y artificiales y acuíferos, revisados por la Dirección de Urbanismo del INVU
  - ✓ En la región de La Fortuna -Arenal, declarada por la Comisión Nacional de Emergencias, como área de máxima, alta, media y baja peligrosidad, debe solicitar el visto bueno de la institución antes mencionada.
  - ✓ Altura máxima de construcción en zonas diferidas como aproximación a aeropuertos y campos de aterrizaje, según la Dirección General de Aviación Civil.
  - ✓ Viabilidad ambiental emitida por SETENA.
  - ✓ Cumplir con todos los requisitos de la ley 7600.
  - ✓ Nota: Si excede el área de construcción y modifica la distribución, debe necesitar nuevos planos de construcción, con su disponibilidad y el área real o rectificar los anteriores, esto debido a que la ley y reglamento de construcción así lo exige.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Paso 7: Verificar si cumple con los requisitos antes mencionados.

Paso 8: Tiene 10 días para traer completos todos los documentos. Si no se archivan y se debe iniciar de nuevo el proceso de documentación.

**k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 10. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	La reducción de pasos en este procedimiento no fue una opción, lo que se hizo fue el cambio de actividades, como la incorporación del formulario y requisitos en la página de la municipalidad.	
Reducción de Pases	Los involucrados en el procedimiento son los adecuados para realizarlo, ya que conocen, los requerimientos básicos del proceso.	
Reducción de Costos	El internet ha traído consigo una herramienta rápida y fácil de utilizar, siendo una vía importante para el envío de documentos para evitar costos innecesarios en papelería.	Al incorporar el formulario y requisitos en la página de la Municipalidad, contribuirá a la reducción de costos en cuanto a papeles y tinta.





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	El tiempo que se evita al tener que ir a la Municipalidad a hacer la solicitud del formulario y requisitos es de gran ayuda para los colaboradores de la entidad pública, ya que, evitando demoras pueden dar mejor soporte a otros procedimientos que si lo necesitan.	Como ya se menciona anteriormente la incorporación del formulario y requisitos en la página municipal y que se pueda enviar la información de una sola vez al SIM para que quede registrado.
Aumento de la Calidad	La sistematización de este procedimiento, daría una gran oportunidad para mejorarlo, así se evita la papelería archivada y se dotaría de bases de datos para la búsqueda de la información.	

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Permiso de Construcción		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Ingresa a la página de la Municipalidad	Propietario
2	Llena el formulario y revisa requisitos	Propietario
3	Se dirige a la Municipalidad	Propietario
4	Entrega documentos en plataforma	Propietario



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Permiso de Construcción		
Número	Proceso	Responsable
5	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
6	Revisa el formulario	Encargado de Plataforma
7	¿Están completos los datos en el formulario? No: continúe, Si: paso 9	Encargado de Plataforma
8	Ingresa los datos faltantes o corregidos en el formulario	Encargado de Plataforma
9	Revisa los documentos	Encargado de Plataforma
10	¿Están los documentos completos? Si: continúe, No: devolverse paso 4	Encargado de Plataforma
11	Entrega documentos a asistente de ingeniería	Encargado de Plataforma
12	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
13	Revisa documentos	Asistente de Ingeniería
14	¿Cumplen los documentos con los requisitos respectivos? No: continúe, Si: paso 17	Asistente de Ingeniería
15	Se rechaza la solicitud	Asistente de Ingeniería
16	Notifica al solicitante	Asistente de Ingeniería
17	Aprueban los documentos	Asistente de Ingeniería
18	Ingresa en el SIM para cargar el cobro del impuesto de construcción	Asistente de Ingeniería
19	Envía al propietario a hacer el pago del impuesto de construcción	Asistente de Ingeniería
20	Paga el impuesto en cajas	Propietario
21	Hace el cobro del impuesto	Cajero



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

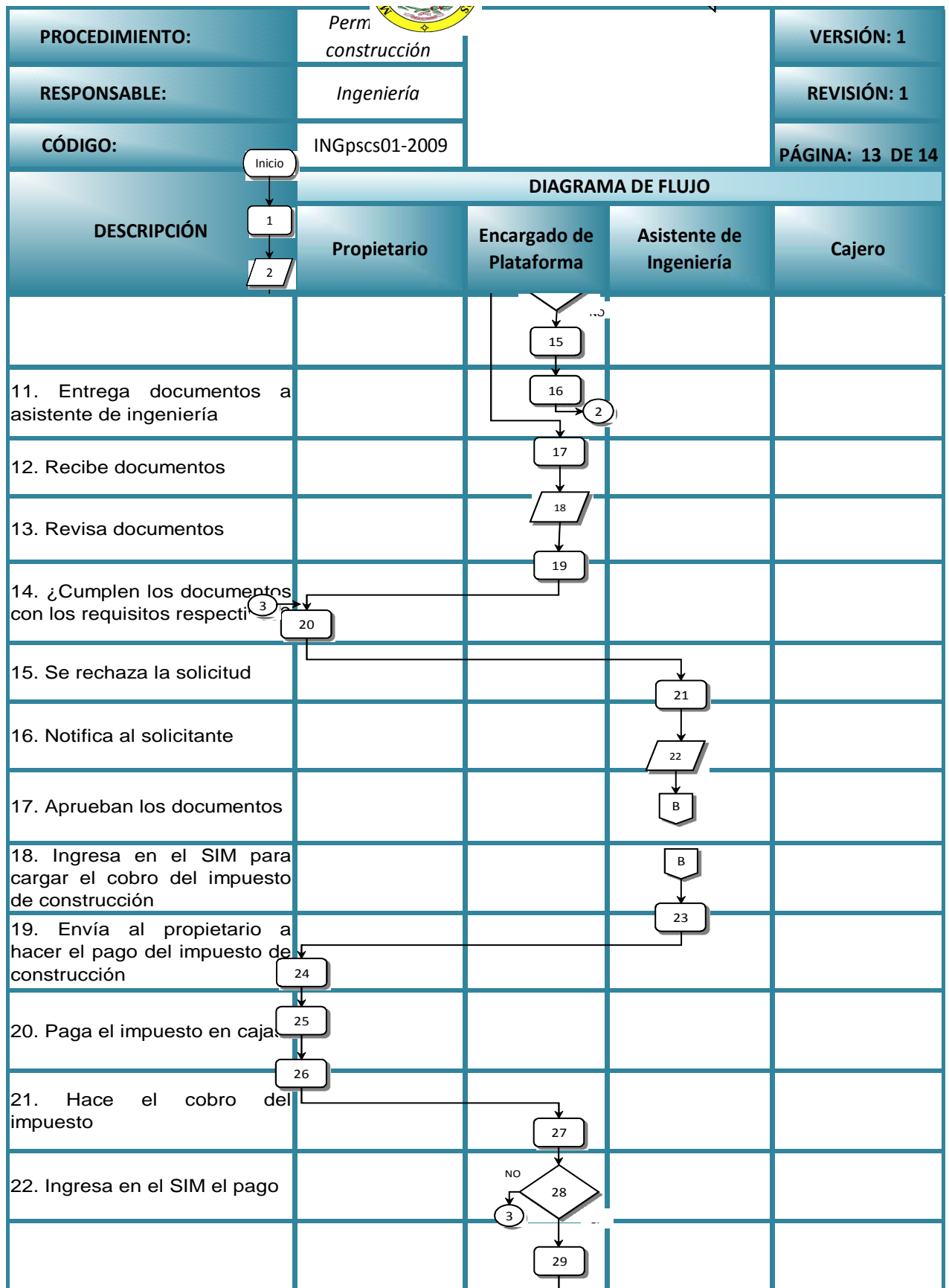
Permiso de Construcción		
Número	Proceso	Responsable
22	Ingresa en el SIM el pago	Cajero
23	Entrega recibo a propietario	Cajero
24	Recibe comprobante de pago	Propietario
25	Vuelve a ingeniería	Propietario
26	Dice que hizo el pago	Propietario
27	Revisa en el SIM	Asistente de Ingeniería
28	¿Hizo el pago del impuesto de construcción? Si: continúe, No: devolverse al 20	Asistente de Ingeniería
29	Entrega los permisos respectivos y planos sellados	Asistente de Ingeniería
30	Recibe documentos aprobados	Propietario
	Fin	



<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Pern construcción				<b>VERSIÓN:</b> 1
<b>RESPONSABLE:</b>	Ingeniería				<b>REVISIÓN:</b> 1
<b>CÓDIGO:</b>	INGpscs01-2009				<b>PÁGINA:</b> 12 DE 14
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>			
		<b>Propietario</b>	<b>Encargado de Plataforma</b>	<b>Asistente de Ingeniería</b>	<b>Cajero</b>
Inicio	1				
	2				
	3				
(1) → 4	4				
1. Ingresa a la página de la Municipalidad	5				
2. Llena el formulario y revisa requisitos	6				
	7				
	8				
3. Se dirige a la Municipalidad	9				
4. Entrega documentos en plataforma	10				
5. Recibe documentos	A				
6. Revisa el formulario	A				
7. ¿Están completos los datos en el formulario?	11				
	12				
8. Ingresa los datos faltantes o corregidos en el formulario	13				
	14				
9. Revisa los documentos	15				
10. ¿Están los documentos completos?	16				
	17				
	18				



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Perm construcción				<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	Ingeniería				<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	INGpscs01-2009				<b>PÁGINA: 14 DE 14</b>

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero
<div style="text-align: center;">           Inicio            ↓            1            ↓            2            ↓            30            ↓            2            ↓            Fin         </div>				
23. Entrega recibo propietario				
24. Recibe comprobante de pago				
25. Vuelve a ingeniería				
26. Dice que hizo el pago				
27. Revisa en el SIM				
28. ¿Hizo el pago del impuesto de construcción?				
29. Entrega los permisos respectivos y planos sellados				
30. Recibe documentos aprobados				
Fin				

<b>Elaborado por:</b> <b>Paula Rojas Porras</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>
--	----------------------	-----------------------------



## Municipalidad de San Carlos

### Manual de Procedimientos

#### C. Recepción de Urbanizaciones

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>Ingeniería</b>		Fecha: <b>12-10-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Recepción de Urbanizaciones</b>		Página: <b>1 De 18</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>INGrub02-2009</b>		Responsable: <b>Coordinador de Ingeniería</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

#### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	166
b)	Objetivo .....	166
c)	Alcance .....	166
d)	Responsables .....	166
e)	Políticas o normas relacionadas .....	166
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	168
g)	Sistemas de información.....	168
h)	Conceptos.....	168
i)	Indicador .....	168
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	169
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	173
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	174
m)	Diagrama de Flujo.....	178



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de velar por el cumplimiento de la ley de Planificación Urbana.

### **b) Objetivo**

Velar por el cumplimiento de la ley de Planificación Urbana.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el propietario, encargado de plataforma, asistente de ingeniería, ingeniero, cajero y concejo municipal.

### **d) Responsables**

El responsable de este procedimiento es el departamento de Ingeniería.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Ley de Planificación Urbana.* Artículos: 32, 38 y 39.

**Art. 32:** El Reglamento de Fraccionamiento y Urbanización, al puntualizar las condiciones municipales para permitir fraccionamientos, urbanizaciones o ambas operaciones, entre otros requisitos, incluirá los correspondientes al acceso a vía pública, a notificación y amanzanamiento y a la cesión de áreas para uso público; establecerá, asimismo, previa consulta a los organismos competentes, normas mínimas sobre construcción de calles y aceras pavimentos, cañerías, drenajes pluviales y sanitarios, y electrificación y alumbrado público.





---

Los Reglamentos de Fraccionamiento y Urbanización establecerán un plazo prudencial para el estudio de los proyectos de urbanización; si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la resolución oficial sobre el caso, se considerará autorizado el proyecto para efectos de su ejecución.

**Art. 38:** No se dará permiso para urbanizar terrenos:

- a) Cuando el proyecto no satisfaga las normas mínimas reglamentarias, o los interesados no hayan cumplido los trámites pertinentes, entre los que está la aprobación indispensable de los planos por la Dirección de Urbanismo y el Servicio Nacional de Acueductos y Alcantarillado;
- b) Por no estar garantizado el importe de las obras de habilitación urbana del inmueble, o no haberse hecho o garantizado el traspaso formal al municipio, del área reservada a uso público, ni, en su defecto, satisfecho en dinero el valor equivalente; y
- c) En tanto el desarrollo del área localizada fuera del límite zonificado se considere prematuro por carecer de facilidades y servicios públicos o por el alto costo de tales facilidades y servicios, por su distancia de otras áreas habitadas o debido a cualquier otra deficiencia determinante de condiciones adversas a las seguridad y a la salubridad públicas.

Los proyectos de urbanización ubicados dentro o fuera del área zonificada que tengan los servicios de acueductos, alcantarillado sanitario y electricidad alejados de sus linderos, deben ser aceptados para su análisis por la Municipalidad y la Dirección de Urbanismo, si el urbanizador se compromete a costear las obras ejecutadas fuera de su propiedad, para ofrecer todos los servicios necesarios.

En este caso, todos los proyectos futuros de urbanización que intenten usar los servicios citados en el párrafo anterior en el período de cinco años, contado desde la terminación de esas construcciones, abonarán al urbanizador una cantidad por cada unidad de vivienda que contenga el nuevo proyecto. La cantidad a abonar será determinada por la institución que tenga a su cargo el servicio correspondiente y se cubrirá al hacerse la conexión física de cada unidad de vivienda.



---

**Art. 39:** Para asegurar la ejecución de las obras de urbanización, el urbanizador, cuando venda una parcela no urbanizada, deberá rendir póliza, fianza, hipoteca u otra forma de garantía satisfactoria, que determinará y calificará en cada caso la municipalidad, de acuerdo con el Instituto. La garantía se hará efectiva si en el término de cinco años no se ejecutan las obras de urbanización especificadas en los planos aprobados. En el caso de que por incumplimiento del urbanizador se haga efectiva la garantía, la municipalidad queda obligada a la ejecución de las obras.

**f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Solicitud de permiso de fraccionamiento o urbanizaciones **ANEXO 5**

**g) Sistemas de información**

Sistema Integrado Municipal (SIM)

**h) Conceptos**

**Fraccionamiento:** es la división de cualquier predio con el fin de vender, traspasar, negociar, repartir, explotar o utilizar en forma separada, las parcelas resultantes; incluye tanto particiones de adjudicación judicial o extrajudicial, localizaciones de derechos indivisos y meras segregaciones en cabeza del mismo dueño, como las situadas en urbanizaciones o construcciones nuevas que interesen al control de la formación y uso urbano de los bienes inmuebles.

**Urbanización:** es el fraccionamiento y habilitación de un terreno para fines urbanos, mediante apertura de calles y provisión de servicios.

**i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El mayor número de urbanizaciones que cumplan con lo estipulados por los entes reguladores.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Recepción de Urbanizaciones</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Solicita formulario y requisitos en plataforma	Propietario
2	Llena el formulario y documentos	Propietario
3	Recibe documentos y formulario	Encargado de Plataforma
4	Ingresa los datos del solicitante al SIM	Encargado de Plataforma
5	Entrega documentos a Ingeniería	Encargado de Plataforma
6	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
7	Revisa documentos	Asistente de Ingeniería
8	¿Están completos todos los documentos? Si: continúe, No: devuélvase al paso 2	Asistente de Ingeniería
9	¿Cumplen los documentos con los requisitos respectivos? Si: paso 11, No: continúe	Asistente de Ingeniería
10	Rechaza y termina el proceso.	Asistente de Ingeniería
11	Se aprueban los documentos	Asistente de Ingeniería
12	Envía al propietario a cajas	Asistente de Ingeniería
13	Paga el impuesto de construcción	Propietario
14	Hace el cobro del impuesto de construcción	Cajero
15	Entrega recibo	Cajero
16	Obtiene un recibo	Propietario
17	Se dirige a ingeniería	Propietario
18	Entrega los permisos respectivos, planos sellados	Asistente de Ingeniería



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Recepción de Urbanizaciones</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
19	Recibe documentos aprobados	Propietario
20	Al finalizar las obras, envía informe a la municipalidad	Propietario
21	Recibe informe	Ingeniero
22	Realiza inspección	Ingeniero
23	¿Lo observado está de acuerdo a lo acordado en los permisos? Si: paso 25 , No: continúe	Ingeniero
24	Informa al propietario las cosas que están mal. Devolverse paso 20	Ingeniero
25	Hace un informe de lo observado	Ingeniero
26	Envía a Concejo Municipal para la aprobación	Ingeniero
27	Revisan informe	Concejo Municipal
28	¿Cumple con los lineamientos estipulados de los órganos correspondientes? Si: paso 31 , No: Continúe	Concejo Municipal
29	Rechaza la aprobación del informe	Concejo Municipal
30	Envía notificación de rechazo a propietario	Concejo Municipal
31	Hacen nota donde se da la aprobación	Concejo Municipal
32	Se envía nota a propietario para que continúe con los trámites	Asistente de Ingeniería
33	Recibe nota	Propietario
34	Debe ir a Catastro, para el visado de planos de los lotes, hacer las escrituras de las áreas comunales, parques, calles.	Propietario
35	Trae los documentos a la Municipalidad	Propietario
36	Presenta los planos para visar	Propietario
37	Recibe los documentos	Ingeniero



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Recepción de Urbanizaciones</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
38	Revisa los documentos	Ingeniero
39	¿Los documentos están correctos? Si: Continúe, No: devuélvase al paso 34	Ingeniero
40	Aprueba el visado de planos	Ingeniero
	Fin	

Requisitos para los pasos de los procedimientos

Paso 2: Los requisitos son:

Estar al día con todos los tributos municipales y declaraciones respectivas del dueño de la propiedad; Copia de escritura o un estudio literal de la propiedad donde se pretenda construir.

En caso de que el propietario sea una persona jurídica debe adjuntar copia de cédula jurídica, certificación de la personería jurídica y cédula del representante legal.

Si el solicitante no es dueño de la propiedad o la propiedad está inscrita en varios derechos (dueños) deberá presentar autorización de los otros dueños de derechos autenticada por un abogado.

Una copia del plano catastrado, el cual debe estar previamente visado por la Municipalidad.

Dos juegos de planos constructivos aprobados por el Colegio de Ingenieros y Arquitectos.

Visto bueno del Ministerio de Salud de la oficina de Protección al medio (sello en los planos constructivos), donde le corresponde: carta de disponibilidad de aguas.

Original constancia de póliza de riesgo de trabajo a nombre del solicitante extendida por el INS. Si el solicitante aporta póliza de contratista deberá venir referida por el INS mediante una nota.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

---

Toda construcción deberá incluir un buzón postal o casillero de fácil acceso destinado a la correspondencia de los ocupantes o inquilinos.

Una copia de la declaración de interés social, en caso de que la construcción sea con el bono otorgado por ente autorizada; Alineamiento de construcción del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) en caso de carreteras nacionales.

Alineamientos en zonas de protección de nacientes, ríos, quebradas, arroyos, lagos, embalses naturales y artificiales y acuíferos, revisados por la Dirección de Urbanismo del INVU.

En la región de La Fortuna -Arenal, declarada por la Comisión Nacional de Emergencias, como área de máxima, alta, media y baja peligrosidad, debe solicitar el visto bueno de la institución antes mencionada.

Altura máxima de construcción en zonas diferidas como aproximación a aeropuertos y campos de aterrizaje, según la Dirección General de Aviación Civil.

Viabilidad ambiental emitida por SETENA.

Cumplir con todos los requisitos de la ley 7600.

Nota: Si excede el área de construcción y modifica la distribución, debe necesitar nuevos planos de construcción, con su disponibilidad y el área real o rectificar los anteriores, esto debido a que la ley y reglamento de construcción así lo exige.

Paso 7: Verificar si cumple con los requisitos antes mencionados.

Paso 8: Tiene 10 días para traer completos todos los documentos. Si no se archivan y se debe iniciar de nuevo el proceso de documentación

Paso 21: Donde se toman fotografías para verificar si lo que dijo el propietario es cierto.



**k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 11. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	Al igual que el procedimiento anterior, no se redujeron pasos, ya que el proceso que se lleva debe ser seguido por los reglamentos del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos. Los que se hizo fue cambiar algunas de las actividades para mejorar el procedimiento.	
Reducción de Pases	Los involucrados son los adecuados para la ejecución del procedimiento, ya que conocen de los requerimientos técnicos para hacerlo.	
Reducción de Costos	Al igual que en el procedimiento anterior, es importante que los requisitos y el formulario estén en la página de la Municipalidad, siendo de fácil acceso para los propietarios que quieran iniciar el trámite. De esta manera se reducen costos en papelería.	La incorporación del formulario y requisitos en la página de municipal.
Reducción de Tiempos	Al evitar que los propietarios tengan que ir a la Municipalidad se reduce el tiempo de los colaboradores y pueden utilizarlos en otros procedimientos más necesarios por realizar.	El formulario y requisitos podrían ser agregados en la página de la municipalidad.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Aumento de la Calidad	Para aumentar la calidad en este procedimiento es importante que se hagan las inspecciones para conocer de lo que se está haciendo en la urbanización, así se da un mayor control de lo esperado por las autoridades competentes.	

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Ingresa a la página de la Municipalidad	Propietario
2	Llena el formulario y revisa requisitos	Propietario
3	Se dirige a la Municipalidad	Propietario
4	Entrega documentos en plataforma	Propietario
5	Recibe documentos	Encargado de Plataforma
6	Ingresa al SIM y revisa formulario	Encargado de Plataforma
7	¿Está correcta la información? No: continúe, Si: paso 9	Encargado de Plataforma
8	Ingresa los datos faltantes en el SIM	Encargado de Plataforma
9	Revisa los documentos	Encargado de Plataforma
10	¿Están los documentos completos? Si: continúe, No: devolverse paso 4	Encargado de Plataforma
11	Envía documentos a ingeniería	Encargado de Plataforma





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
12	Recibe documentos	Asistente de Ingeniería
13	Revisa los documentos	Asistente de Ingeniería
14	¿Cumplen los documentos con los requisitos respectivos? No: continúe, Si: paso 17	Asistente de Ingeniería
15	Rechaza la solicitud	Asistente de Ingeniería
16	Notifica al propietario	Asistente de Ingeniería
17	Aprueba los documentos	Asistente de Ingeniería
18	Ingresa en el SIM para cargar el cobro del impuesto de construcción	Asistente de Ingeniería
19	Envía al propietario a hacer el pago del impuesto de construcción	Asistente de Ingeniería
20	Paga el impuesto en cajas	Propietario
21	Hace el cobro del impuesto	Cajero
22	Ingresa en el SIM el pago	Cajero
23	Entrega recibo a propietario	Cajero
24	Recibe comprobante de pago	Propietario
25	Vuelve a ingeniería	Propietario
26	Dice que hizo el pago	Propietario
27	Revisa en el SIM	Asistente de Ingeniería
28	¿Hizo el pago del impuesto de construcción? Si: continúe, No: devolverse paso 20	Asistente de Ingeniería
29	Envía a Concejo Municipal informe de la obra, para aprobación previa.	Asistente de Ingeniería
30	Reciben primer informe	Concejo Municipal



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
31	¿Cumple con los lineamientos estipulados de los órganos correspondientes? Si: continúe, No: paso 34	Concejo Municipal
32	Rechaza la obra	Concejo Municipal
33	Informa a Asistente de Ingeniería	Concejo Municipal
34	Hace nota donde se da la aprobación	Concejo Municipal
35	Envía nota a Asistente de Ingeniería	Concejo Municipal
36	Recibe nota de aprobación por parte del Concejo Municipal	Asistente de Ingeniería
37	Entrega los permisos respectivos y planos sellados y nota de aprobación	Asistente de Ingeniería
38	Recibe documentos aprobados	Propietario
39	Inicia obras para la urbanización	Propietario
40	Envía informe a la Municipalidad, al finalizar las obras	Propietario
41	Recibe informe	Ingeniero
42	Revisa el informe	Ingeniero
43	Hace inspección en lugar, para conocer si las obras se hacen de acuerdo a lo estipulado.	Ingeniero
44	¿Lo observado está de acuerdo a lo acordado en los permisos? No: continúe, Si: paso 46	Ingeniero
45	Informa al Propietario lo que debe cambiar	Ingeniero
46	Envía nota a Propietario para que continúe con los trámites	Ingeniero
47	Recibe nota	Propietario

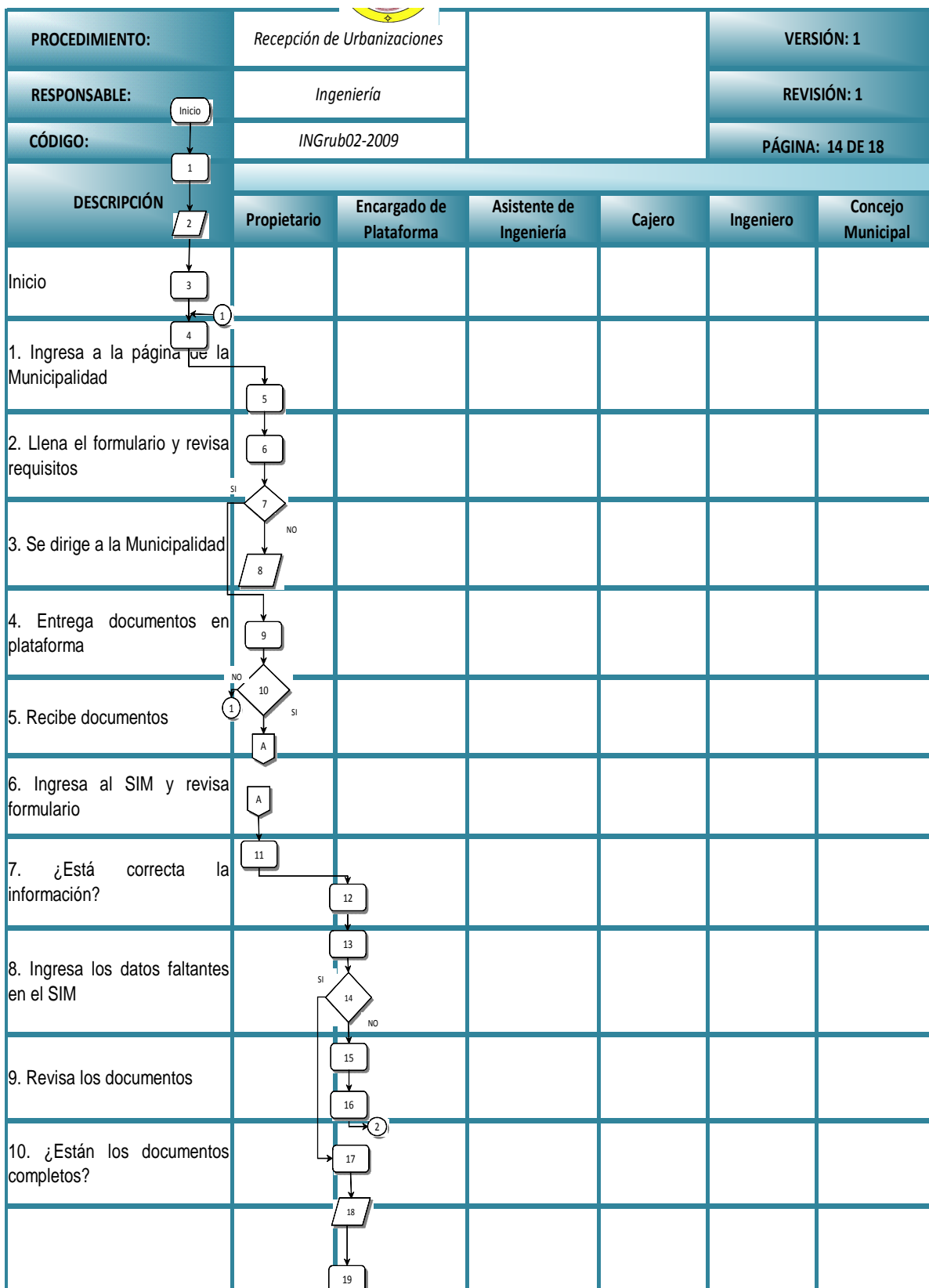


**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Recepción de Urbanizaciones		
Número	Proceso	Responsable
48	Va a Catastro, para el visado de planos de los lotes, hacer las escrituras de las áreas comunales, parques, calles.	Propietario
49	Trae los documentos a la Municipalidad	Propietario
50	Presenta los planos para visar	Propietario
51	Recibe los documentos	Ingeniero
52	Revisa los documentos	Ingeniero
53	¿Los documentos están correctos? Si: continúe, No: devolverse paso 48	Ingeniero
54	Aprueba el visado de planos	Ingeniero
	Fin	



### m) Diagrama de Flujo





# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO	Inicio	Recepción de Urbanizaciones				VERSIÓN: 1	
RESPONSABLE:	1	Ingeniería				REVISIÓN: 1	
CÓDIGO:	2	INGrub02-2009				PÁGINA: 15 DE 18	
DESCRIPCIÓN	3	DIAGRAMA DE FLUJO					
	4	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero	Ingeniero	Concejo Municipal
			2				
			17				
11. Envía documentos a ingeniería			18				
12. Recibe documentos			19				
13. Revisa los documentos	3		20				
14. ¿Cumplen los documentos con los requisitos respectivos?				21			
15. Rechaza la solicitud				22			
16. Notifica al propietario				23			
17. Aprueba los documentos				B			
18. Ingresar en el SIM para cargar el cobro del impuesto de construcción							
19. Envía al propietario a hacer el pago del impuesto de construcción							
20. Paga el impuesto en cajas			27				
21. Hace el cobro del impuesto			28				
22. Ingresar en el SIM el pago			29				
23. Entrega recibo al propietario					30		
					31		
					32		



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO:	Recepción de Urbanizaciones					VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Ingeniería					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	INGrub02-2009					PÁGINA: 16 DE 18
DESCRIPCIÓN:	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero	Ingeniero	Concejo Municipal
24. Recibe comprobante de pago						
25. Vuelve a ingeniería						
26. Dice que hizo el pago						
27. Revisa en el SIM						
28. ¿Hizo el pago del impuesto de construcción?						
29. Envía a Concejo Municipal informe de la obra, aprobación previa.						
30. Reciben primer informe						
31. ¿Cumple con los lineamientos estipulados de los órganos correspondientes						
32. Rechaza la obra						
33. Informa a Asistente de Ingeniería						
34. Hace nota donde se da la aprobación						
35. Envía nota a Asistente de Ingeniería						



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Recepción de Urbanizaciones		<b>VERSIÓN: 1</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>	Ingeniería		<b>REVISIÓN: 1</b>			
<b>CÓDIGO:</b>	INGrub02-2009		<b>PÁGINA: 17 DE 18</b>			
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>					
	<b>Propietario</b>	<b>Encargado de Plataforma</b>	<b>Asistente de Ingeniería</b>	<b>Cajero</b>	<b>Ingeniero</b>	<b>Concejo Municipal</b>
36. Recibe nota de aprobación por parte del Concejo Municipal						
37. Entrega los permisos respectivos y planos sellados y nota de aprobación						
38. Recibe documentos aprobados						
39. Inicia obras para la urbanización						
40. Envía informe a la Municipalidad, al finalizar las obras						
41. Recibe informe						
42. Revisa el informe						
43. Hace inspección en lugar, para conocer si las obras se hacen de acuerdo a lo estipulado.						
44. ¿Lo observado está de acuerdo a lo acordado en los permisos?						
45. Informa al Propietario lo que debe cambiar						
46. Envía nota a Propietario para que continúe con los trámites						
47. Recibe nota						



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO:	Recepción de Urbanizaciones		<div></div>			VERSIÓN: 1
RESPONSABLE:	Ingeniería					REVISIÓN: 1
CÓDIGO:	INGrub02-2009					PÁGINA: 18 DE 18
<div><div>Inicio</div><div>1</div><div>2</div><div>3</div><div>4</div><div>1</div></div> <div>DESCRIPCIÓN</div>	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Propietario	Encargado de Plataforma	Asistente de Ingeniería	Cajero	Ingeniero	Concejo Municipal
	48. Va a Catastro, para el visado de planos de los lotes, hacer las escrituras de las áreas comunales, parques, calles.					
	49. Trae los documentos a la Municipalidad					
	50. Presenta los planos para visar					
	51. Recibe los documentos					
	52. Revisa los documentos					
	53. ¿Los documentos están correctos?					
54. Aprueba el visado de planos						
Fin						
Elaborado por:		Aprobado por:		Fecha de Aprobación:		
Paula Rojas Porras						





### 1.7.5. Departamento de Proveeduría

#### A. Trámites de Pago a Proveedores

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>Proveeduría</b>		Fecha: <b>12-10-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Trámites de Pago a Proveedores</b>		Página: <b>1 De 15</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>PRVtp01-2009</b>		Responsable: <b>Auxiliar de Proveeduría</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	184
b)	Objetivo .....	184
c)	Alcance .....	184
d)	Responsables .....	184
e)	Políticas o normas relacionadas .....	185
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	187
g)	Sistemas de información.....	187
h)	Conceptos.....	188
i)	Indicador .....	188
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	188
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	191
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	192
m)	Diagrama de Flujo.....	195



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de la verificación de que los pagos a proveedores se realicen correctamente.

### **b) Objetivo**

Verificar que los pagos a los proveedores se realicen correctamente.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el jefe de departamento, encargado de proveeduría, alcalde o vicealcalde, contador y tesorero.

### **d) Responsables**

El responsable del procedimiento es el Auxiliar de Proveeduría.



---

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Ley de Contratación Administrativa. Artículos: 194 y 195*

**Art. 194:** Recepción provisional. El contrato administrativo se ejecutará conforme a las reglas de la buena fe y a los términos acordados por las partes.

La recepción provisional, del objeto se entenderá como el recibo material de los bienes y servicios, en el lugar estipulado, o en su defecto en el fijado en el cartel. Para ello, el contratista deberá coordinar con la Administración, la hora y demás condiciones necesarias para la recepción, cuando sea pertinente, o bien informar cuando se ha procedido con la entrega, en aquellos casos en que se utilice una modalidad distinta. El funcionario encargado del trámite, acompañado de la respectiva asesoría técnica, deberá levantar un acta en la cual consignará las cantidades recibidas, la hora, fecha y la firma de los presentes. Para esta diligencia podrá utilizarse como acta una copia del detalle del pedido u orden de compra.

La recepción provisional podrá darse sin condicionamiento alguno o bien bajo protesta, en cuyo caso, la Administración indicará al contratista por escrito, con el mayor detalle posible los aspectos a corregir y el plazo en que deberá hacerlo, el cual no podrá exceder de la mitad del plazo de ejecución original. La recepción provisional excluye el cobro de multas, salvo que se haya hecho bajo protesta.

Una vez concluida la recepción provisional, la Administración dentro del mes siguiente o dentro del plazo estipulado en el cartel, procederá a revisar los bienes y servicios recibidos y a realizar cualquier prueba o análisis necesarios, requiriendo el aval técnico de sus unidades internas o incluso de asesoría externa.

En caso de advertir problemas con el objeto, la Administración lo comunicará de inmediato al contratista, con el fin de que éste adopte las medidas necesarias para su corrección, dentro del plazo indicado en el párrafo anterior, asimilándose la situación a una recepción provisional bajo protesta. Tratándose de incumplimientos graves la Administración podrá iniciar el procedimiento de resolución contractual, si así lo estima pertinente, sin necesidad de conceder un plazo adicional para corregir defectos.



Vencido el plazo para corregir defectos, sin que éstos hayan sido atendidos a satisfacción, la Administración decidirá de frente a su gravedad y al interés público si solo ejecuta la garantía de cumplimiento o si también inicia el respectivo procedimiento de resolución contractual. Si los daños sufridos exceden el monto de la garantía, la entidad adoptará las medidas administrativas y judiciales pertinentes para su plena indemnización.

**Art. 195:** Recepción definitiva. La recepción definitiva del objeto será extendida dentro del mes siguiente a la recepción provisional o dentro del plazo establecido en el cartel o bien, vencido el plazo para corregir defectos. La recepción definitiva no excluye la ejecución de la garantía de cumplimiento, si los bienes y servicios presentan alguna inconformidad con lo establecido en el contrato. A partir de este momento, comenzarán a regir las garantías de funcionamiento ofrecidas por el contratista y no correrán multas.

Para ello se levantará un acta en que quede constancia clara de la forma en que se ejecutó el contrato, indicando al menos, tiempo de ejecución y las prórrogas concedidas, cuando fuera pertinente, forma en que se cumplieron las obligaciones, garantías ejecutadas o penalidades impuestas, ajuste a las muestras aportadas.

En caso de objetos y servicios muy simples y a criterio de la Administración, la recepción provisional podrá coincidir con la recepción definitiva y así se hará constar en la respectiva acta.

Todo pago a cargo de la Administración se realizará luego de la recepción definitiva de los bienes y servicios. La recepción definitiva no exime al contratista de responsabilidad por vicios ocultos.

#### *Políticas Internas*

- \* Únicamente serán canceladas las facturas que cuenten con la Recepción Definitiva.
- \* Únicamente son validas las boletas debidamente firmadas y selladas.
- \* La Recepción Definitiva no exime al contratista de responsabilidad por vicios ocultos.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

- \* La Recepción Definitiva no excluye la ejecución de la Garantía de Cumplimiento.
- \* La Recepción Provisional y Definitiva pueden hacerse en el mismo momento, con la indicación en esta boleta de ese hecho.
- \* Las garantías de funcionamiento, empezarán a regir una vez que se de la Recepción Definitiva.
- \* La Recepción Definitiva ocurrirá en el plazo establecido en el cartel, o bien dentro del mes siguiente a la Recepción Provisional.

*Código Municipal.* Artículos: 109, 110 y 111

**Art.109:** Los pagos municipales serán ordenados por el alcalde municipal y el funcionario responsable del área financiera, y se efectuarán por medio de cheque expedido por el contador, con la firma del tesorero y, al menos, la de otro funcionario autorizado. En la documentación de respaldo se acreditará el nombre del funcionario que ordenó el pago. El reglamento podrá contener los niveles de responsabilidad para la firma y autorización de cheques.

**Art.110:** El tesorero municipal no realizará pago alguno sin orden del órgano municipal competente que lo autorice, so pena de incurrir en causal de despido y las demás responsabilidades que procedan.

**Art.111:** Los cheques municipales emitidos, serán puestos a disposición de los administrados para que los retiren en un plazo de tres meses. Vencido dicho término, la tesorería los anulará y el interesado deberá gestionar nuevamente la emisión. Este trámite podrá ser negado por la municipalidad en caso de prescripción según el plazo que rija para la obligación de que se trate.

#### **f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Informe de pago **ANEXO 7**

#### **g) Sistemas de información**

Sistema Integral Municipal (SIM)



## **h) Conceptos**

**Nómina:** autorización de la alcaldía para que se haga el pago al proveedor.

**Retención:** se le saca el 2% a las sumas mayores a 269.000 colones, el cual es girado al ministerio de hacienda (La suma cambia de acuerdo a los aumentos correspondientes señalados por el gobierno).

## **i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El mayor número de trámites de pago sin rechazar.

## **j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Trámite de pago a proveedores</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Elabora informe de pago a proveedor	Jefe de Departamento Solicitante
2	Envía a Proveeduría el informe de pago	Jefe de Departamento Solicitante
3	Recibe informe de pago	Encargado de Proveeduría
4	Verifica el informe de pago	Encargado de Proveeduría
5	¿El informe de pago cumple con los datos necesarios para su aprobación? Si: continúe, No: devuélvase paso 1	Encargado de Proveeduría
6	¿Las cuentas están correctas? Si: continúe, No: devolvase paso 1	Encargado de Proveeduría
7	Activa la nómina en el SIM	Encargado de Proveeduría



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Trámite de pago a proveedores</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
8	Ingresa una solicitud en el formulario de retenciones	Encargado de Proveeduría
9	¿Se debe hacer la retención? Si: continúe, No: paso 14	Encargado de Proveeduría
10	Revisa los códigos de los proveedores	Encargado de Proveeduría
11	Revisa los montos	Encargado de Proveeduría
12	¿El monto supera los 269.000 colones? Si: continúe, No: paso 14	Encargado de Proveeduría
13	Se hace el rebajo del 2% que le corresponde al Ministerio de Hacienda	Encargado de Proveeduría
14	Imprime la nómina	Encargado de Proveeduría
15	Adjunta informe y copia verde de la nómina	Encargado de Proveeduría
16	Envía a la Alcaldía	Encargado de Proveeduría
17	Recibe documentos adjuntos	Alcalde o Vicealcalde
18	Revisa documentos	Alcalde o Vicealcalde
19	¿Los documentos cumplen con los datos requeridos por la Alcaldía? Si: continúe, No: se rechaza, se devuélvase paso 1	Alcalde o Vicealcalde
20	Aprueba el pago	Alcalde o Vicealcalde
21	Firma la nómina	Alcalde o Vicealcalde
22	Envía a Contabilidad	Alcalde o Vicealcalde
23	Recibe nómina	Contador
24	Revisa que estén adjuntos todos los documentos	Contador



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Trámite de pago a proveedores</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
25	¿Están completos todos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 15	Contador
26	Confeccionan el cheque	Contador
27	Envía a la Alcaldía	Contador
28	Recibe cheque y documentos	Alcalde o Vicealcalde
29	Firma el cheque	Alcalde o Vicealcalde
30	Envía a Tesorería cheque firmado y documentos	Alcalde o Vicealcalde
31	Recibe cheque y documentos	Tesorero
32	Revisa los documentos	Tesorero
33	¿Los documentos están completos? Si: Continúe, No: devolverse paso 15	Tesorero
34	Firma nómina	Tesorero
35	Solicita a proveedor la nomina original y recibo original	Tesorero
36	Entrega nómina y recibo	Tesorero
37	Recibe nómina y recibo	Tesorero
38	Revisa documentos	Tesorero
39	Entrega cheque	Tesorero
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso 2: El informe debe llevar: el nombre del contratista, de donde provienen los recursos, fecha de orden de inicio, plazo de entrega, número de orden de compra, tipo y número de proceso, número de factura, si se realizó el trabajo, costo del contrato, descripción del estado.

Paso 3: Reciben informes los jueves y viernes





## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

Paso 6: Se deben revisar por que existen cheques diferentes para la Unidad Técnica

Paso 8: Donde se hacen las retenciones, si no fuera el caso, solo se copia la solicitud

Paso 9: Las retenciones se hacen a montos superiores a 269.000 colones, esto varía de acuerdo a los aumentos salariales. Se rebaja el 2% del salario.

Paso 18: Revisan los montos y códigos.

Paso 19: Se rechaza por que falta algún lineamiento.

Paso 24: Los documentos son: el informe, copia de la nomina, recibo del proveedor.

Este procedimiento tarda al menos 8 días para realizarse

#### **k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 12. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	No se redujeron pasos, dado que se cambiaron por otros o se agregaron para dar la mejora al procedimiento.	
Reducción de Pases	Se mantienen los mismos participantes en el procedimiento, ya que son los indicados para realizar las actividades descritas.	
Reducción de Costos	Para evitar que se hagan trámites de pagos donde el proveedor no esté inscrito debidamente en la Proveeduría o esté autorizado por las autoridades municipales, es importante que se haga la revisión del mismo antes de iniciar el procedimiento.	La revisión del proveedor para conocer si está inscrito como tal.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	Los tiempos, dependen de la entrega de los trámites que se realicen, en este caso, el tiempo se reduce cuando se verifica al proveedor, esto hace que cuando se empieza el procedimiento no sea en vano.	La verificación del proveedor inscrito para iniciar el trámite de pago.
Aumento de la Calidad	El procedimiento de trámites de pago a proveedores, es indispensable para la organización, siendo este el que se dedique a hacer los pagos a los proveedores que colaboran con la municipalidad, al ejecutarse rápidamente como se estipule en el reglamento. De esta manera se evitan malos entendidos con los proveedores.	

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Trámite de Pago a Proveedores		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Elabora informe de pago a proveedor, siendo este previamente aprobado como proveedor	Jefe de Departamento Solicitante
2	Envía a Encargado de Proveeduría el informe de pago	Jefe de Departamento Solicitante
3	Recibe informe de pago	Encargado de Proveeduría
4	Revisa el informe de pago	Encargado de Proveeduría
5	¿El informe de pago cumple con los datos necesarios para su aprobación? Si: continúe, No: devolverse paso 1	Encargado de Proveeduría



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Trámite de Pago a Proveedores		
Número	Proceso	Responsable
6	Activa la nómina en el SIM	Encargado de Proveeduría
7	Ingresa la solicitud al formulario de retenciones	Encargado de Proveeduría
8	¿Se debe hacer la retención? Si: continúe, No: paso 13	Encargado de Proveeduría
9	Revisa los códigos de los proveedores	Encargado de Proveeduría
10	Revisa los montos	Encargado de Proveeduría
11	¿El monto supera los 269.000 colones? Si: continúe, No: paso 13	Encargado de Proveeduría
12	Se hace el rebajo del 2% que le corresponde al Ministerio de Hacienda	Encargado de Proveeduría
13	Imprime la nómina	Encargado de Proveeduría
14	Adjunta informe y copia verde de la nómina	Encargado de Proveeduría
15	Envía a la Alcaldía	Encargado de Proveeduría
16	Recibe informe de pago y copia verde de la nómina	Alcalde o Vicealcalde
17	¿Los documentos cumplen con los datos requeridos por la Alcaldía? No: continúe, Si: paso 19	Alcalde o Vicealcalde
18	Rechaza el pago a proveedor y finaliza	Alcalde o Vicealcalde
19	Aprueba el pago a proveedor y firma la nómina	Alcalde o Vicealcalde
20	Envía a Contabilidad	Alcalde o Vicealcalde
21	Recibe nómina aprobada, informe, recibo de proveedor	Contador
22	Recibe documentos	Contador
23	¿Están completos todos los documentos? Si: continúe, No: devolverse paso 14	Contador

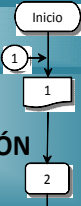























**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Trámite de Pago a Proveedores		
Número	Proceso	Responsable
24	Confecciona el cheque	Contador
25	Envía cheque y documentos a la Alcaldía	Contador
26	Recibe cheque y firma	Alcalde o Vicealcalde
27	Envía a Tesorería cheque firmado y documentos	Alcalde o Vicealcalde
28	Recibe documentos	Tesorero
29	Firma la nómina	Tesorero
30	Solicita a proveedor la nomina original y recibo original	Tesorero
31	Revisa nómina original y recibo	Tesorero
32	¿Son los documentos correctos? No: continúe, Si: paso 34	Tesorero
33	Solicita traer los documentos solicitados	Tesorero
34	Entrega cheque	Tesorero
	Fin	



**m) Diagrama de Flujo**

PROCEDIMIENTO:	Trámite de Pago a Proveedores				VERSIÓN: 1	
RESPONSABLE:	Proveeduría				REVISIÓN: 1	
CÓDIGO:	PRVtp01-2009				PÁGINA: 13 DE 15	
	DIAGRAMA DE FLUJO					
	DESCRIPCIÓN	Jefe de Departamento Solicitante	Encargado de Proveeduría	Alcalde o Vicealcalde	Contador	Tesorero
Inicio						
						
1. Elabora informe de pago a proveedor, siendo previamente aprobado con proveedor						
						
2. Envía a Encargado de Proveeduría el informe de pago						
						
3. Recibe informe de pago						
4. Revisa el informe de pago						
						
5. ¿El informe de pago cumple con los datos necesarios para su aprobación?						
						
6. Activa la nómina en el SIM						
						
7. Ingresar la solicitud al formulario de retenciones						
						
8. ¿Se debe hacer la retención?						
						
9. Revisa los códigos de los proveedores						
						
						
						



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Trámite de Pago a Proveedores				<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	Proveeduría				<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	PRVtp01-2009				<b>PÁGINA: 14 DE 15</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>				
	Jefe de Departamento Solicitante	Encargado de Proveeduría	Alcalde o Vicealcalde	Contador	Tesorero
	3				
	14				
10. Revisa los montos	15				
11. ¿El monto supera los 269.000 colones?		16			
12. Se hace el rebajo del 2% que le corresponde al Ministerio de Hacienda		17			
13. Imprime la nómina		18			
14. Adjunta informe y copia verde de la nómina		19			
15. Envía a la Alcaldía		20			
16. Recibe informe de pago y copia verde de la nómina			21		
17. ¿Los documentos cumplen con los datos requeridos por la Alcaldía?			22		
18. Rechaza el pago a proveedor y finaliza			23		
19. Aprueba el pago a proveedor y firma la nómina			24		
20. Envía a Contabilidad		25			
21. Recibe nómina aprobada, informe, recibo de proveedor		26			
22. Recibe documentos		27		28	
23. ¿Están completos todos los documentos?				29	
				30	
				31	



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Trámite de Pago a Proveedores				<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	Proveeduría				<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	PRVtp01-2009				<b>PÁGINA: 15 DE 15</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>				
	Jefe de Departamento Solicitante	Encargado de Proveeduría	Alcalde o Vicealcalde	Contador	Tesorero
24. Confecciona el cheque					
25. Envía cheque y documentos a la Alcaldía					
26. Recibe cheque y firma					
27. Envía a Tesorería cheque firmado y documentos					
28. Recibe documentos					
29. Firma la nómina					
30. Solicita a proveedor la nomina original y recibo original					
31. Revisa nómina original y recibo					
32. ¿Son los documentos correctos?					
33. Solicita traer los documentos solicitados					
34. Entrega cheque					
Fin					
<b>Elaborado por:</b> <b>Paula Rojas Porras</b>		<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>	



**B. Compra por medio de Caja Chica**

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>Proveeduría</b>		Fecha: <b>12-10-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Compra por Medio de Caja Chica</b>		Página: <b>1 De 16</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>PRVcch02-2009</b>		Responsable: <b>Coordinador de Proveeduría</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

**Tabla de contenidos**

a)	Introducción .....	199
b)	Objetivo .....	199
c)	Alcance .....	199
d)	Responsables .....	199
e)	Políticas o normas relacionadas .....	199
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	201
g)	Sistemas de información.....	201
h)	Conceptos.....	201
i)	Indicador .....	201
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	202
k)	Tabla de Análisis de Mejora del Procedimiento .....	205
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	207
m)	Diagrama de Flujo.....	210





### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad del control del dinero de caja chica que sale para los colaboradores municipales.

### **b) Objetivo**

Controlar el dinero de caja chica que sale para los colaboradores municipales.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para empleado solicitante, jefe de departamento, proveedor y tesorero.

### **d) Responsables**

El responsable del procedimiento es el departamento de Proveeduría.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Políticas internas.*

- a) Todas las compras de Caja Chica deberán estar debidamente exoneradas de todo tipo de impuesto. La proveeduría solo tramitará los pagos hasta por el monto de la compra sin impuestos, independientemente de que el responsable haya pagado o no el importe de los impuestos.
- b) El procedimiento de Compras de Caja Chica estándar, se entenderá como el aprobado de previo por la Proveeduría Municipal, contra factura pro forma del artículo por comprar, incluyendo esto los adelantos de Caja Chica previamente autorizados por la Proveeduría. Las compras realizadas sin conocimiento de la Proveeduría Municipal, se entenderán como compras irregulares, y podrán ser canceladas como compras de Caja Chica, únicamente cuando medie una



## ***Municipalidad de San Carlos***

### ***Manual de Procedimientos***

---

autorización manifiesta de la Proveeduría Municipal y bajo la entera responsabilidad de esta.

- c) El Departamento de Proveeduría es el único autorizado para realizar trámites ante la Alcaldía Municipal, relacionados con el presente procedimientos.
- d) Al igual que cualquier otra compra, únicamente los coordinadores de los departamentos están autorizados para realizar las solicitudes y trámites de Compras por Caja Chica.
- e) La compra de Caja Chica, por su naturaleza, se entiende como una excepción a los procedimientos de contratación ordinarios, por lo tanto, su uso no debe convertirse en rutinario. La Proveeduría deberá velar porque estas compras mantengan su carácter de excepción y que su uso no se convierta en rutinario.
- f) La falta de planificación, no podrá ser resuelta acudiendo a este tipo de procedimiento. La Proveeduría deberá rechazar trámites de Caja Chica, cuando determine que obedecen a necesidades generadas por la falta de planificación.
- g) El Departamento de Tesorería, revisará que las compras que se pretende realizar, cuenten con contenido presupuestario y que, los códigos a los cuales están siendo asignadas, sean los correctos; así como que las personas que solicitan la compra, sean los titulares con autorización para realizar erogaciones del código señalado en la solicitud, y que las descripciones de los artículos sean las necesarias para su identificación.
- h) El Departamento de Tesorería deberá mantener un control permanente del disponible que tiene para realizar los trámites de pagos de Caja Chica, de forma que no se deban presentar trabas en dichos trámites y que estos, como es su naturaleza, sean completamente ágiles.
- i) Una vez aprobado un adelanto, el interesado contara con un plazo de 7 días hábiles para realizar la liquidación de ese adelanto. De no hacerlo en ese plazo, se entenderá que la compra no se ha realizado, y se exigirá el reintegro del monto completo del adelanto, sin excepción.
- j) Las contrataciones de servicios, serán procedentes a través de fondos de caja chica, únicamente en casos calificados, y su aprobación, estará bajo la entera responsabilidad de la Proveeduría.



**f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Mantenimiento de caja chica. **ANEXO 9**

**g) Sistemas de información**

Sistema Integral Municipal (SIM).

**h) Conceptos**

**Caja Chica:** Cantidad relativamente pequeña de dinero en efectivo que se asigna a un empleado, en caja o en depósitos, disponible para desembolsos menores, que generalmente se lleva bajo el sistema de fondo fijo.

**Fondo fijo:** se refiere al dinero en efectivo con que cuenta una empresa determinada para el uso específico de la misma como puede ser gastos de uso externo e interno de la misma.

**i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El mayor número de cajas chicas aprobadas con fines necesarios.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Compra por medio de Caja Chica</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Solicita solicitud de compra por caja chica al departamento correspondiente	Empleado solicitante
2	Recibe solicitud	Jefe de Departamento correspondiente
3	¿Se permite la compra por medio de caja chica? Si: continua, No: Fin	Jefe de Departamento correspondiente
4	Ingresar al SIM para llenar la solicitud	Jefe de Departamento correspondiente
5	Llena los datos que pide la boleta en el sistema	Jefe de Departamento correspondiente
6	Guarda la requisición	Jefe de Departamento correspondiente
7	Envía a Proveeduría	Jefe de departamento correspondiente
8	Recibe solicitud	Proveedor
9	Revisa la requisición solicitada	Proveedor
10	¿Cumple con el monto máximo que se requiere para caja chica? Si: paso 12 , No: continúe	Proveedor
11	Rechaza la solicitud y Finaliza	Proveedor
12	¿Se permite la compra del artículo por medio de caja chica? Si: paso 14 , No: continúe	Proveedor
13	Rechaza la compra del artículo y finaliza	Proveedor
14	Aprueba la solicitud	Proveedor
15	Ingresar observaciones en el SIM	Proveedor



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Compra por medio de Caja Chica</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
16	Guarda la requisición	SIM
17	Envía a Tesorería	SIM
18	Recibe solicitud	Tesorero
19	Revisa la solicitud	Tesorero
20	¿Tiene presupuesto para caja chica? Si: paso 22, No: continúe	Tesorero
21	Rechaza la solicitud y finaliza	Tesorero
22	¿La cuenta del artículo está correcta? Si: paso 24, No: Continúe	Tesorero
23	Rechaza la solicitud y finaliza	Tesorero
24	Aprueba la solicitud	Tesorero
25	Ingresa observaciones en el SIM	Tesorero
26	Reconoce el dinero que se dará al solicitante para la caja chica	SIM
27	Guarda la requisición	Tesorero
28	Envía a Proveeduría	SIM
29	Recibe de nuevo solicitud aprobada	Proveedor
30	Imprime solicitud	Proveedor
31	Firma la boleta de Caja Chica	Proveedor
32	Lleva a Tesorería la boleta de Caja Chica firmada	Proveedor
33	Recibe la boleta de Caja Chica	Tesorero
34	Agrega en el SIM "efectivo entregado"	Tesorero
35	Guarda la observación	SIM



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Compra por medio de Caja Chica</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
36	Envía el reintegro de caja chica a Proveeduría	SIM
37	Genera la requisición	SIM
38	Recibe la requisición	Proveedor
39	Aprueba la requisición	Proveedor
40	Envía correo a solicitante de caja chica	SIM
41	Revisa el correo	Empleado solicitante
42	Se dirige a Tesorería	Empleado solicitante
43	Presenta la factura proforma u original a Tesorería	Empleado solicitante
44	Revisa la factura	Tesorero
45	Entrega el dinero	Tesorero
46	Recibe dinero	Empleado solicitante
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso 1: Los empleados deben pedir al jefe autorizado para hacer la solicitud en el SIM de caja chica.

Paso 4: En el sistema hay un jefe de cada departamento autorizado para hacer la requisición.

Paso 5: Debe llevar: número de boleta, fecha, quien solicita, departamento, observaciones (una breve señal del artículo que se va a comprar), la cuenta (donde encuentra una lista con artículos para buscar el que se requiere).

Paso 10: La caja chica no puede pasarse de 500 mil colones, pero tesorería no acepta una caja chica mayor a 50 mil o 100 mil.



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Manual de Procedimientos**

Paso 19: Busca en el libro de cuentas para conocer si esta está con los artículos que se solicitan, que no se encuentre en otro apartado.

Paso 32: Esto lo que hace es controlar el dinero, para conocer dónde está el dinero, en que se utilizó y si se hizo el rebajo de la cuenta del departamento.

Paso 39: Es importante que el solicitante tenga la factura original o la proforma, que haga constar que se hizo la compra, además de que este especificado el monto total de la compra.

#### **k) Tabla de Análisis de Mejora del Procedimiento**

**Tabla 13. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	No hay reducción de pasos para este procedimiento ya que realiza en el SIM, se agregaron pasos como el envío de notificaciones al empleado solicitante para el conocimiento de la resolución.	
Reducción de Pases	Los involucrados en el procedimiento ejecutan las actividades correspondientes para cada departamento, para así dar un servicio a los colaboradores que necesiten hacer uso de la caja chica.	



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Costos	Para la reducción de los costos es importante tomar en cuenta que el proceso se realiza en el SIM, lo que evita muchos gastos en la entidad; una de las maneras para evitar el gasto de papel en notificaciones internas, es la aplicación de notificaciones vía correo electrónico hacia los colaboradores participantes y de esta manera ellos conocerían de las resoluciones dadas por los departamentos participantes en el procedimiento.	Al enviar notificaciones vía correo electrónico, evitara costos en papelería y otorgara un mejor seguimiento por parte de los solicitantes del proceso.
Reducción de Tiempos	En el procedimiento es importante evaluar si lo solicitado por el funcionario es importante para iniciar el trámite, este debe tener un plazo mínimo, ya que es una solicitud que no cuesta mucho dinero.	Un plazo mínimo que se sugiera para dar la aprobación del proceso.
Aumento de la Calidad	Al dar la caja chica rápidamente, donde desde el inicio esta venga de manera correcta, siendo analizada desde que el jefe de departamento recibe la solicitud, desde ese momento esta debe ser entregada en el tiempo acordado.	





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Compra por Medio de Caja Chica		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Solicita solicitud de compra por caja chica al departamento correspondiente	Empleados Solicitante
2	Entrega comprobantes de la compra	Empleados Solicitante
3	Recibe solicitud y comprobantes de la compra	Jefe de Departamento
4	¿Se permite la compra por medio de caja chica? Si: continúe, No: Fin	Jefe de Departamento
5	Ingresa al SIM para llenar la solicitud	Jefe de Departamento
6	Llena el formulario en el SIM	Jefe de Departamento
7	Guarda la requisición	Jefe de Departamento
8	Envía a Proveeduría	Jefe de Departamento
9	Revisa la requisición en el SIM	Proveedor
10	¿Cumple con el monto máximo que se requiere para caja chica? No: continúe, Si: paso 12	Proveedor
11	Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza	Proveedor
12	¿Se permite la compra del artículo por medio de caja chica? No: continúe, Si: paso 16	Proveedor
13	Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza	Proveedor
14	Aprueba la solicitud en el SIM	Proveedor
15	Ingresa las observaciones en el SIM y guarda la requisición	Proveedor
16	Envía a Tesorería	Proveedor



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Compra por Medio de Caja Chica		
Número	Proceso	Responsable
17	Recibe la solicitud	Tesorero
18	Revisa la solicitud	Tesorero
19	¿Tiene presupuesto para caja chica? No: continúe, Si: paso 21	Tesorero
20	Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza	Tesorero
21	¿La cuenta del artículo está correcta? No: continúe, Si: paso 23	Tesorero
22	Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza	Tesorero
23	Aprueba la solicitud	Tesorero
24	Ingresa las observaciones en el SIM	Tesorero
25	Revisa que el sistema reconozca el dinero que saldrá para caja chica y guarda la requisición	Tesorero
26	Envía a Proveeduría	Tesorero
27	Recibe la solicitud aprobada	Proveedor
28	Imprime la boleta de Caja Chica	Proveedor
29	Firma la boleta de Caja Chica	Proveedor
30	Envía a Tesorería la boleta de Caja Chica	Proveedor
31	Recibe la boleta de Caja Chica	Tesorero
32	Firma la boleta de Caja Chica	Tesorero
33	Agrega en el SIM "efectivo entregado" y guarda la observación	Tesorero

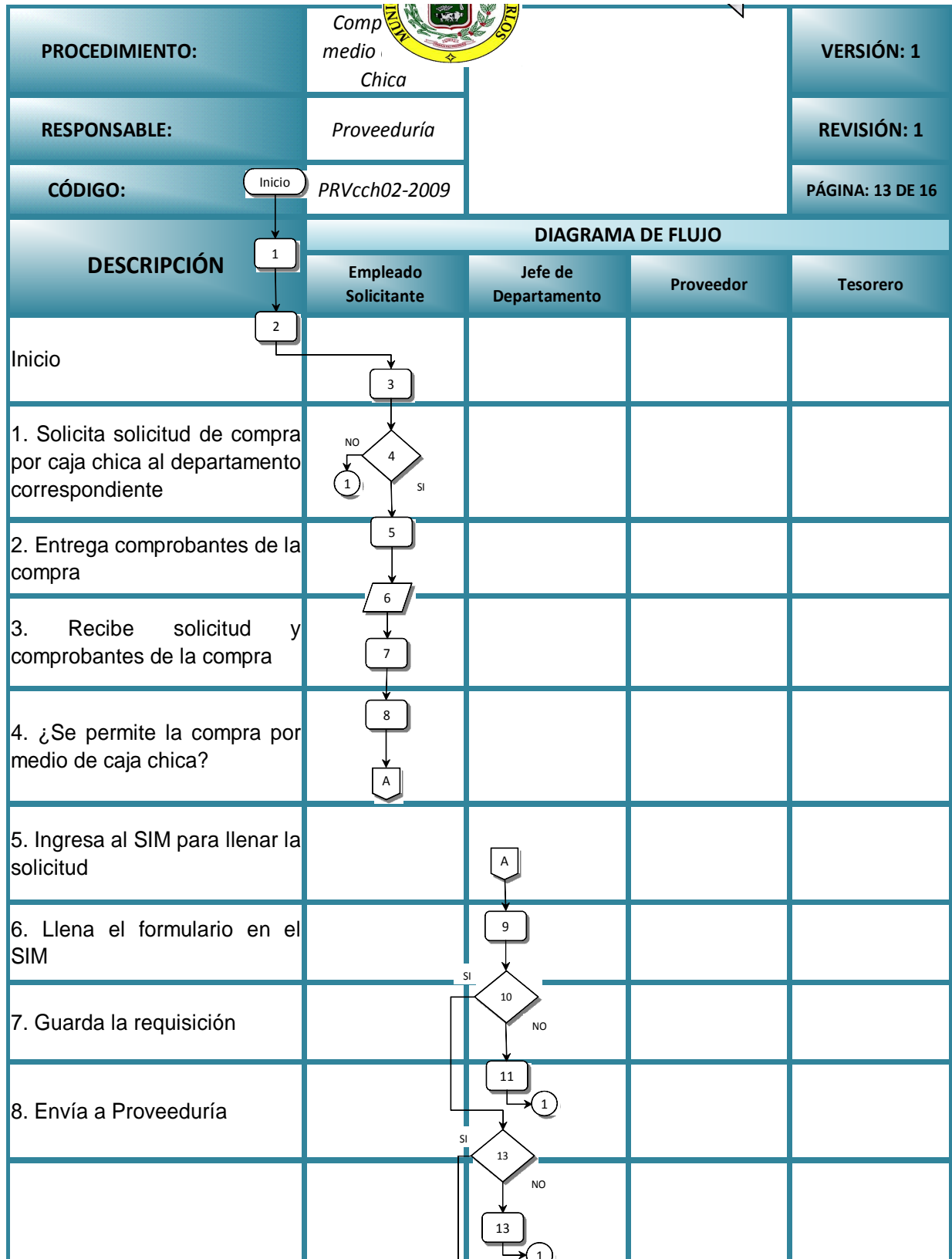


**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Compra por Medio de Caja Chica		
Número	Proceso	Responsable
34	Envía reintegro de Caja Chica a Proveeduría y genera la requisición en el SIM	Tesorero
35	Recibe la requisición	Proveedor
36	Aprueba la requisición	Proveedor
37	Envía correo de aprobación de Caja Chica a Empleado Solicitante	Proveedor
38	Recibe aprobación	Empleados Solicitante
39	Se dirige a Tesorería	Empleados Solicitante
40	Presenta la factura proforma u original a Tesorería	Empleados Solicitante
41	Revisa la factura	Tesorero
42	Entrega el dinero	Tesorero
43	Recibe dinero	Empleados Solicitante
	Fin	



**m) Diagrama de Flujo**





# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO:	Cor medio de caja Chica	VERSIÓN: 1		
RESPONSABLE:	Proveeduría	REVISIÓN: 1		
CÓDIGO:	PRVcch02-2009	PÁGINA: 14 DE 16		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Empleado Solicitante	Jefe de Departamento	Proveedor	Tesorero
		18 B		
9. Revisa la requisición en el SIM		B 19		
10. ¿Cumple con el monto máximo que se requiere para caja chica?		SI NO 20 1		
11. Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza		SI NO 21 22 1		
12. ¿Se permite la compra del artículo por medio de caja chica?		23 24		
13. Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza		25 26		
14. Aprueba la solicitud en el SIM	27			
15. Ingresas las observaciones en el SIM y guarda la requisición	28 C			
16. Envía a Tesorería	C 29			
17. Recibe la solicitud	30			
18. Revisa la solicitud		31 32 33		



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

PROCEDIMIENTO:	Cor medio de Caja Chica	VERSIÓN: 1		
RESPONSABLE:	Proveeduría	REVISIÓN: 1		
CÓDIGO:	PRVcch02-2009	PÁGINA: 15 DE 16		
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Empleado Solicitante	Jefe de Departamento	Proveedor	Tesorero
			24	
19. ¿Tiene presupuesto para caja chica?			25	
20. Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza			26	
21. ¿La cuenta del artículo está correcta?		27		
22. Notifica al empleado solicitante el rechazo de la solicitud vía correo y finaliza		28		
23. Aprueba la solicitud		C		
24. Ingresas las observaciones en el SIM		C		
25. Revisa que el sistema reconozca el dinero que saldra para caja chica y guarda la requisición		29		
26. Envía a Proveeduría		30		
27. Recibe la solicitud aprobada			31	
28. Imprime la boleta de Caja Chica			32	
			33	
			34	
		35		
		36		
		37		



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Cc  medio de Caja Chica		<b>VERSIÓN: 1</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Proveeduría		<b>REVISIÓN: 1</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	PRVcch02-2009		<b>PÁGINA: 16 DE 16</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>			
	<b>Empleado Solicitante</b>	<b>Jefe de Departamento</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Tesorero</b>
29. Firma la boleta de Caja Chica				
30. Envía a Tesorería la boleta de Caja Chica				
31. Recibe la boleta de Caja Chica				
32. Firma la boleta de Caja Chica				
33. Agrega en el SIM "efectivo entregado" y guarda la observación				
34. Envía reintegro de Caja Chica a Proveeduría y genera la requisición en el SIM				
35. Recibe la requisición				
36. Aprueba la requisición				
37. Envía correo de aprobación de Caja Chica a Empleado Solicitante				
38. Recibe aprobación				
39. Se dirige a Tesorería				
40. Presenta la factura proforma u original a Tesorería				
41. Revisa la factura				
42. Entrega el dinero				
43. Recibe dinero				
Fin				
<b>Elaborado por:</b> <b>Paula Rojas Porras</b>	<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>	



### 1.7.6. Tesorería

#### A. Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de Garantía de Cumplimiento

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>Tesorería</b>		Fecha: <b>12-10-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de Garantía de Cumplimiento</b>		Página: <b>1 De 8</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>TRcydv01-2009</b>		Responsable: <b>Coordinador de Tesorería</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	215
b)	Objetivo .....	215
c)	Alcance .....	215
d)	Responsables .....	215
e)	Políticas o normas relacionadas .....	215
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	216
g)	Sistemas de información.....	216
h)	Conceptos.....	216
i)	Descripción de las Actividades Actuales.....	216
j)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	218
k)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	219
l)	Diagrama de Flujo.....	220





### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad el resguardo de documentos de valor como las garantías de cumplimiento solicitadas en proveeduría a los proveedores

### **b) Objetivo**

Resguardar los documentos de valor solicitados por proveeduría a proveedores.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para proveedor, auxiliar de tesorería y encargado de proveeduría.

### **d) Responsables**

El responsable del procedimiento es el departamento de Tesorería.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Ley de Contratación Administración Administrativa. Artículo: 34*

**Art.34:** Garantía de cumplimiento. La Administración exigirá una garantía de cumplimiento, entre un cinco por ciento (5%) y un diez por ciento (10%) del monto de la contratación. Este monto se definirá en el cartel o en el pliego de condiciones respectivo, de acuerdo con la complejidad del contrato, para asegurar el resarcimiento de cualquier daño eventual o perjuicio ocasionado por el adjudicatario.

La garantía se ejecutará hasta por el monto necesario para resarcir, a la Administración, los daños y perjuicios imputables al contratista. Cuando exista cláusula penal por demora en la ejecución, la garantía no podrá ejecutarse con base en este motivo, salvo la negativa del contratista para cancelar los montos correspondientes por ese concepto.



La ejecución de la garantía de cumplimiento no exime al contratista de indemnizar a la Administración por los daños y perjuicios que no cubre esa garantía.

**f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Control de Documentos en Custodia.

**g) Sistemas de información**

Control de cumplimiento de documentos. (Hoja excel)

**h) Conceptos**

**Garantía de Cumplimiento:** documento de valor girado por un banco que vincula las responsabilidades que tiene el contratado hacia el contratista.

**i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ Conocer el tiempo de caducidad de los documentos de valor.

**j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de garantía de cumplimiento</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Va al banco	Proveedor
2	Recibe documento de valor emitido por el banco	Proveedor
3	Lleva a Tesorería el documento de valor	Proveedor
4	Recibe documento	Auxiliar de tesorería
5	Envía documento a Proveeduría	Auxiliar de tesorería



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Control y Custodia de Documentos de Valor en calidad de garantía de cumplimiento</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
6	Recibe documento	Encargado de Proveeduría
7	Revisa el documento	Encargado de Proveeduría
8	¿Está correctamente elaborado el documento? Si: Continúe, No: devolverse al paso 1	Encargado de Proveeduría
9	Saca una copia del documento y archiva	Encargado de Proveeduría
10	Envía Original a Tesorería	Encargado de Proveeduría
11	Recibe documento	Auxiliar de tesorería
12	Entrega un recibido conforme a proveedor	Auxiliar de tesorería
13	Saca copia del documento	Auxiliar de tesorería
14	Procede a incluirlo a el control de documentos en custodia	Auxiliar de tesorería
15	Deposita el documento en la bóveda hasta que cumpla la vigencia otorgada	Auxiliar de tesorería
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso 4: Pueden ser: garantías de participación, certificados, cheques, contratos en caso de otras obras (BCR, recaudación).



**k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 14. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	Se redujeron pasos, los cuales son innecesarios para la ejecución del procedimiento.	Se eliminaron pasos innecesarios para el procedimiento.
Reducción de Pases	Para que el proveedor no tenga que ir de un lugar a otro para la revisión y custodia del documento, se cambiaron los papeles, dando mejor orden en el procedimiento y no se tenga que ir de un lado a otro.	Proveeduría recibe primeramente el documento, revisa que tenga los requisitos solicitados y luego envía a tesorería para que continúe con el proceso.
Reducción de Costos	En este caso, no se incurre en costos por que el procedimiento es de control y custodia de documentos.	
Reducción de Tiempos	Para evitar problemas con los proveedores se reduce el tiempo de estadía en la municipalidad y el estar pasando de un lugar a otro.	
Aumento de la Calidad	El buen resguardo de los documentos y el control constante de estos para con sus fechas de vencimiento, dotará de calidad el procedimiento.	

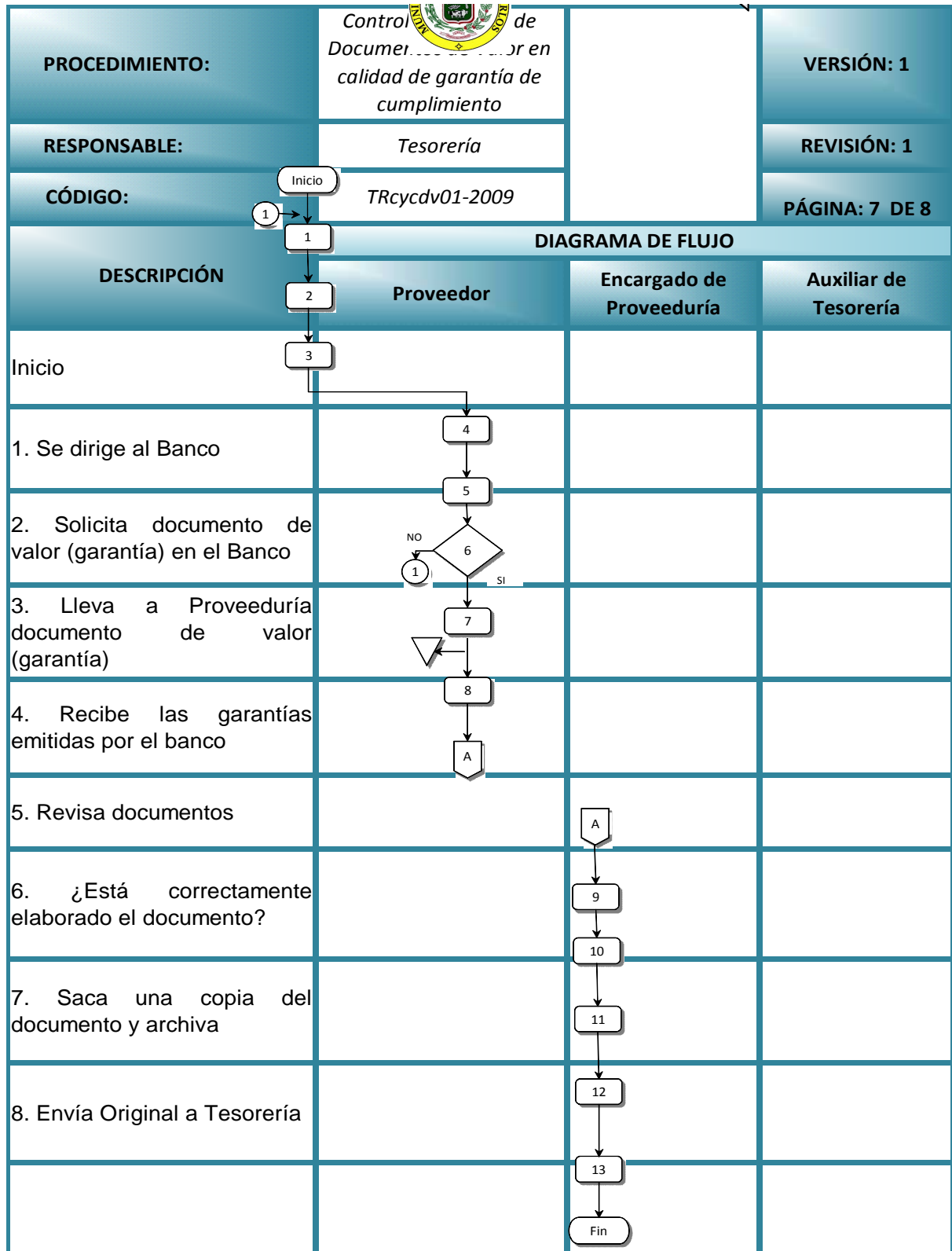


**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Control y Custodia de Documentos de Valor en Calidad de Garantía de Cumplimiento		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Se dirige al Banco	Proveedor
2	Solicita documento de valor (garantía) en el Banco	Proveedor
3	Lleva a Proveeduría documento de valor (garantía)	Proveedor
4	Recibe las garantías emitidas por el banco	Encargado de Proveeduría
5	Revisa documentos	Encargado de Proveeduría
6	¿Está correctamente elaborado el documento? Si: continúe, No: devolverse paso 1	Encargado de Proveeduría
7	Saca una copia del documento y archiva	Encargado de Proveeduría
8	Envía Original a Tesorería	Encargado de Proveeduría
9	Recibe el documento aprobado por Proveeduría	Auxiliar de Proveeduría
10	Entrega un recibo conforme a Proveedor	Auxiliar de Proveeduría
11	Saca copia del documento de valor	Auxiliar de Proveeduría
12	Procede a incluirlo a el control de documentos en custodia	Auxiliar de Proveeduría
13	Deposita el documento en la bóveda hasta que cumpla la vigencia otorgada	Auxiliar de Proveeduría
	Fin	



**m) Diagrama de Flujo**





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Control y Custodia de Documentos de Calidad de Gestión		<b>VERSION: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	Tesorería		<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	TRcycdv01-2009		<b>PÁGINA: 8 DE 8</b>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Encargado de Proveeduría</b>	<b>Auxiliar de Tesorería</b>
	Inicio		
	1		
		12	
9. Recibe el documento aprobado por Proveeduría		13	
10. Entrega un recibo conforme a Proveedor		Fin	
11. Saca copia del documento de valor			
12. Procede a incluirlo a el control de documentos en custodia			
13. Deposita el documento en la bóveda hasta que cumpla la vigencia otorgada			
Fin			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>	
<b>Paula Rojas Porras</b>			



### 1.7.7. Departamento TIC

#### A. Acceso al Departamento de TIC

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>TIC</b>		Fecha: <b>13-10-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Acceso al Departamento TIC</b>		Página: <b>1 De 6</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>TICad01-2009</b>		Responsable: <b>Los empleados del departamento TIC</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	223
b)	Objetivo .....	223
c)	Alcance .....	223
d)	Responsables .....	223
e)	Políticas o normas relacionadas .....	223
f)	Conceptos .....	223
g)	Indicador .....	224
h)	Descripción de las Actividades Actuales .....	224
i)	Tabla de Análisis para el Mejoramiento del Procedimiento .....	225
j)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	226
k)	Diagrama de Flujo .....	227





### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad la seguridad de la información en la oficina de TIC.

### **b) Objetivo**

Salvaguardar la información que se encuentra en la oficina de TIC.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el solicitante del servicio, colaborador de TIC y el colaborador de TIC solicitado.

### **d) Responsables**

El responsable del procedimiento es el departamento de TIC.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

Para este procedimiento no se requieren normas directas, ya que se hace para la buena ejecución de las labores del departamento, dando así el espacio que necesitan los colaboradores de TIC para el desarrollo del trabajo. Al ser un proceso sencillo, que es fácil de llevar, siendo la recepción de los solicitantes, no hace falta una base normativa para realizarlo.

### **f) Conceptos**

**Bitácora:** cuaderno donde se lleva un control de las entradas y salidas.



### **g) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

### **h) Descripción de las Actividades Actuales**

<i>Acceso al departamento de TIC</i>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	Toca la puerta	Solicitante del servicio
2	Entra a la sala	Solicitante del servicio
3	¿Se encuentra la persona que busca? Si: Continúe, No: paso 9	Solicitante del servicio
4	Avisa al colaborador de TIC solicitado	Colaborador de TIC
5	Espera al colaborador de TIC solicitado	Solicitante del servicio
6	Sale a recibir	Colaborador de TIC solicitado
7	Atiende al solicitante del servicio	Colaborador de TIC solicitado
8	Explica su problema	Solicitante del servicio
9	Al salir firma la Bitácora	Solicitante del servicio
	Fin	



**i) Tabla de Análisis para el Mejoramiento del Procedimiento**

**Tabla 15. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	El procedimiento es nuevo y muy pequeño, lo que se quiere llevar es un control más estricto de las personas que entran a TIC.	No se deja pasar a ningún funcionario donde están los programadores, deben esperar para ser atendidos.
Reducción de Pases	Son pocos los que participan en el procedimiento por ser tan sencillo y pequeño.	
Reducción de Costos	No se incurre en costos, ya que es una mantener el orden en la oficina de TIC.	
Reducción de Tiempos	Se avisa al solicitante del servicio que espere si el colaborador que busca se encuentra, sino fuera lo contrario se le dice y se despacha.	
Aumento de la Calidad	Este procedimiento es sencillo y por ende el servicio que se ofrece debe ser bueno, un trato amable, cordial con las personas que visitan el departamento y aportar toda la ayuda necesaria.	



**j) Descripción de Actividades Mejoradas**

Acceso al Departamento de TIC		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Toca la puerta	Solicitante del Servicio
2	Entra a la sala de espera	Solicitante del Servicio
3	¿Se encuentra la persona que busca? Si: continúe, No: paso 9	Solicitante del Servicio
4	Avisa al colaborador de TIC solicitado	Colaborador de TIC
5	Conoce de la visita del Solicitante del Servicio	Colaborador de TIC Solicitado
6	Sale a recibir a Solicitante	Colaborador de TIC Solicitado
7	Atiende al Solicitante del Servicio	Solicitante del Servicio
8	Explica problema o duda a Colaborador de TIC	Solicitante del Servicio
9	Al salir firma la bitácora	Solicitante del Servicio
	Fin	




**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**k) Diagrama de Flujo**

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Acceso c	nto	<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	TIC		<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	TICad01-2009		<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		
	<b>Solicitante del Servicio</b>	<b>Colaborador de TIC</b>	<b>Colaborador de TIC solicitado</b>
Inicio	1		
1. Toca la puerta	4	5	
2. Entra a la sala de espera		6	
3. ¿Se encuentra la persona que busca?		7	
4. Avisa al colaborador solicitado	8		
5. Conoce de la visita del Solicitante del Servicio	9		
6. Sale a recibir a Solicitante			
7. Atiende al Solicitante del Servicio			
8. Explica problema o duda a Colaborador de TIC			
9. Al salir firma la bitácora			
Fin			
<b>Elaborado por:</b> <b>Paula Rojas Porras</b>		<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>



## B. Respaldo y Almacenamiento de Datos

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: TIC		Fecha: 13-10-09	Número de Revisión: 1
Nombre del Procedimiento: Respaldo y Almacenamiento de Datos		Página: 1 De 7	Número de Versión: 1
Código del Proceso: TICpya02-2009		Responsable: El encargado de Base de Datos	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: Paula Rojas Porras

## Tabla de contenido

a)	Introducción .....	229
b)	Objetivo .....	229
c)	Alcance .....	229
d)	Responsables .....	229
e)	Políticas o normas relacionadas .....	229
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	229
g)	Sistemas de información.....	229
h)	Conceptos.....	230
i)	Indicador .....	230
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	230
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	232
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	233
m)	Diagrama de Flujo.....	235



### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad de la verificación, creación y almacenamiento de los respaldos de la base de datos de la Municipalidad de San Carlos.

### **b) Objetivo**

Verificar, crear y almacenar los respaldos de la base de datos de la Municipalidad de San Carlos.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para el encargado de la base de datos y tesorero.

### **d) Responsables**

El responsable del procedimiento es el departamento TIC.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

El procedimiento se ejecuta bajo las normas establecidas por el departamento TIC, en este caso son las actividades que se realizan en el procedimiento.

### **f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

No utilizan formularios.

### **g) Sistemas de información**

Utilizan el robot y las cintas como medios de para realizar el trabajo.



## **h) Conceptos**

**Robot:** equipo que realiza el respaldo.

**Cintas:** donde se almacena la información.

**Log:** archivo que lleva una bitácora de transacción

## **i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ El número de firmas en la bitácora, ya que esta es semanal.

## **j) Descripción de las Actividades Actuales**

<b>Respaldo y almacenamiento de datos</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
1	¿Verifica los respaldos a los <i>log</i> cada dos horas? Si: paso 6, No: continúe	Encargado de Base de Datos (sistema)
2	Revisa en el sistema	Encargado de Base de Datos (sistema)
3	¿Está bien el sistema? Si: paso 6, No: Continúe	Encargado de Base de Datos (sistema)
4	Se hace un diagnóstico en el sistema	Encargado de Base de Datos (sistema)
5	Hace la reparación en el sistema	Encargado de Base de Datos (sistema)
6	Continúa con el siguiente respaldo	Encargado de Base de Datos (sistema)
7	¿Realiza respaldo <i>Full</i> a las diez de la noche? Si: Paso 11, No: Continúe	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
8	¿Está bien el sistema? Si: paso 11, No: Continúe	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
9	Se hace un diagnóstico en el sistema	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>Respaldo y almacenamiento de datos</b>		
<b>Número</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
10	Hace la reparación en el sistema	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
11	Se archiva una copia en un servidor aparte del de la base de datos	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
12	Guarda otra copia en cinta	Encargado de Base de Datos(Robot ,Sistema)
13	Se agrupan las cintas de cada día de la semana	Encargado de Base de Datos
14	Al tener todas las cintas se hace una sola, que corresponde a la cinta semanal	Encargado de Base de Datos
15	Firma la bitácora en TI (departamento de tecnología de información)	Encargado de Base de Datos
16	La cinta semanal se lleva a Tesorería para que sea almacenada	Encargado de Base de Datos
17	Firma una bitácora que hace constar la entrega de la cinta a Tesorería.	Encargado de Base de Datos
18	Recibe las cintas	Tesorero
19	Almacena cintas y custodia	Tesorero
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso 1: log (archivo que lleva una bitácora de transacción).

Paso 7: Este se hace a la base de datos del SIM

Paso 18: Existe una cinta para cada día de la semana, al cumplirse la semana, el último respaldo se almacena en una cinta que corresponde a una cinta semanal.

Paso 20: Hace constar que retira la cinta del departamento.



**k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 16. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	No se redujeron pasos en el procedimiento, ya que es una aplicación informática y no se puede omitir ningún paso.	
Reducción de Pases	Solo existe una persona encargada del proceso de la base de datos, quien conoce como hacer los respaldos	
Reducción de Costos	El procedimiento es respaldado por cintas en las cuales se resguardan en tesorería, la reducción de costos en este procedimiento, no se vería de inmediato, ya se debería buscar alguna nueva herramienta electrónica para cambiar el proceso actual.	
Reducción de Tiempos	No se pueden reducir tiempos, ya que el proceso se tiene que realizar diario y guardar la cinta semanalmente, para que se puedan preservar los datos.	



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Aumento de Calidad	Las herramientas que se utilizan para el respaldo de los datos efectúan de buena manera el proceso; podría buscarse otra herramienta que de mayor soporte al sistema.	La aplicación de nuevas herramientas tecnológicas para la mejora del procedimiento.

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Respaldo y Almacenamiento de Datos		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	¿Verifica los respaldos a los log cada dos horas? No: continúe, Si: paso 6	Encargado de Bases de Datos
2	Revisa en el sistema	Encargado de Bases de Datos
3	¿Está bien el sistema? No: continúe, Si: paso 6	Encargado de Bases de Datos
4	Hace un diagnóstico en el sistema	Encargado de Bases de Datos
5	Hace la reparación en el sistema	Encargado de Bases de Datos
6	¿Realiza respaldo Full a las diez de la noche? ( Esto con el robot) No: continúe, Si: paso 11	Encargado de Bases de Datos
7	Revisa el sistema	Encargado de Bases de Datos
8	¿Está bien el sistema? No: continúe, Si: paso 11	Encargado de Bases de Datos
9	Hace el diagnóstico del sistema	Encargado de Bases de Datos
10	Hace la reparación en el sistema	Encargado de Bases de Datos

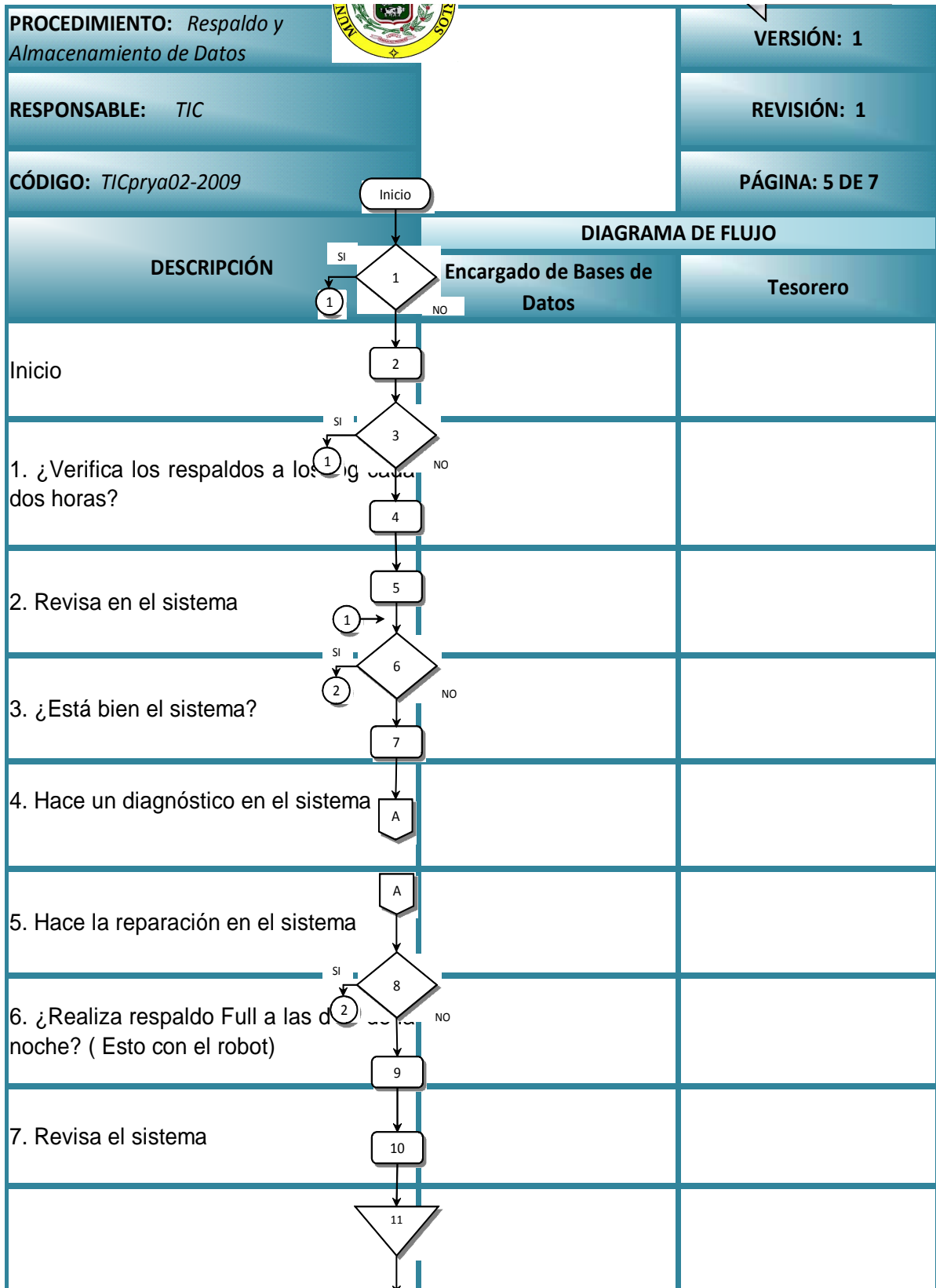


**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Respaldo y Almacenamiento de Datos		
Número	Proceso	Responsable
11	Archiva una copia en un servidor aparte del de la base de datos	Encargado de Bases de Datos
12	Guarda otra copia en cinta	Encargado de Bases de Datos
13	Agrupar las cintas de toda la semana	Encargado de Bases de Datos
14	Hace una sola cinta semanal con las cintas de la semana	Encargado de Bases de Datos
15	Firma bitácora en TIC	Encargado de Bases de Datos
16	Lleva cinta a Tesorería para almacenarla	Encargado de Bases de Datos
17	Firma bitácora que hace constar la entrega de la cinta a Tesorería	Encargado de Bases de Datos
18	Entrega cinta a Tesorero	Encargado de Bases de Datos
19	Recibe cinta	Tesorero
20	Almacena y custodia la cinta	Tesorero
	Fin	



m) Diagrama de Flujo





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**PROCEDIMIENTO:** *Respaldo y Almacenamiento de Datos*

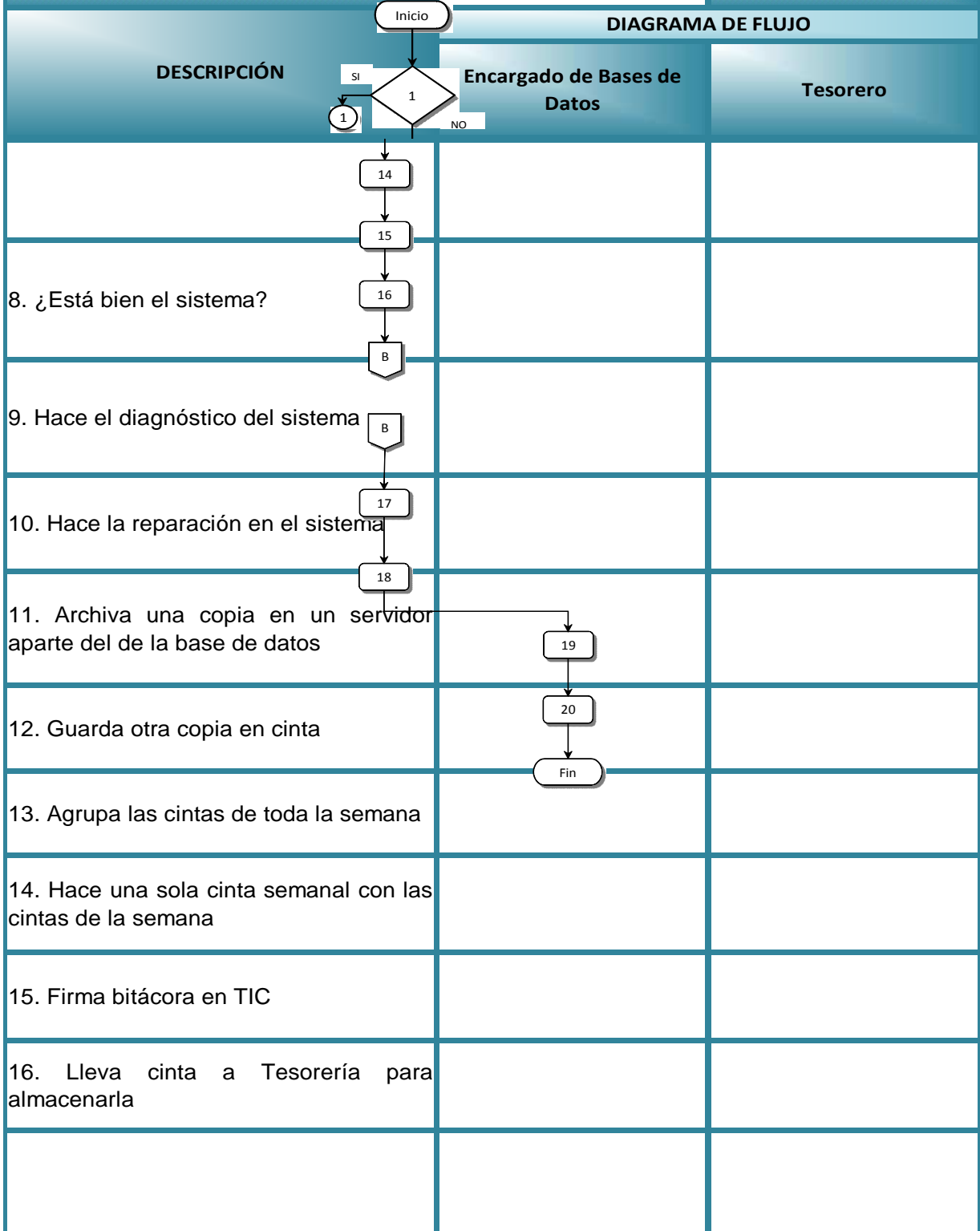
**RESPONSABLE:** *TIC*

**CÓDIGO:** *TICprya02-2009*

**VERSIÓN:** 1

**REVISIÓN:** 1

**PÁGINA:** 6 DE 7





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>PROCEDIMIENTO:</b> <i>Respaldo y Almacenamiento de Datos</i>				<b>VERSIÓN:</b> 1
<b>RESPONSABLE:</b> TIC				<b>REVISIÓN:</b> 1
<b>CÓDIGO:</b> TICprya02-2009				<b>PÁGINA:</b> 7 DE 7
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>				
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>Encargado de Bases de Datos</b>	<b>Tesorero</b>	
17. Firma bitácora que hace constar la entrega de la cinta a Tesorería				
18. Entrega cinta a Tesorero				
19. Recibe cinta				
20. Almacen y custodia la cinta				
Fin				
<b>Elaborado por:</b> <b>Paula Rojas Porras</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b>		



### 1.7.8. Servicios Generales

#### A. Solicitud de Combustible

Municipalidad de San Carlos			
Nombre de la Unidad: <b>Servicios Generales</b>		Fecha: <b>13-10-09</b>	Número de Revisión: <b>1</b>
Nombre del Procedimiento: <b>Solicitud de Combustible</b>		Página: <b>1 De 12</b>	Número de Versión: <b>1</b>
Código del Proceso: <b>SGsc01-2009</b>		Responsable: <b>Coordinador de Servicios Generales</b>	Rige a partir de :
Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de Aprobación:	Elaborado por: <b>Paula Rojas Porras</b>

### Tabla de contenidos

a)	Introducción .....	239
b)	Objetivo.....	239
c)	Alcance .....	239
d)	Responsables .....	239
e)	Políticas o normas relacionadas .....	239
f)	Formularios, documentos, impresos e instructivos .....	240
g)	Sistemas de información.....	240
h)	Conceptos.....	240
i)	Indicador .....	240
j)	Descripción de las Actividades Actuales.....	241
k)	Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento .....	243
l)	Descripción de Actividades Mejoradas .....	245
m)	Diagrama de Flujo.....	247





### **a) Introducción**

La Municipalidad de San Carlos es una entidad pública regida por la Contraloría General de la República, la cual exige para Control Interno tener en orden los procedimientos existentes en la organización; para esto se creó el siguiente procedimiento ya que es de vital importancia documentar lo que se hace en el proceso de ejecución.

El procedimiento tiene como finalidad del control de combustible que se gira en la Municipalidad de San Carlos.

### **b) Objetivo**

Controlar que el combustible que se gira en la Municipalidad de San Carlos.

### **c) Alcance**

El procedimiento aplica para la comisión de hacienda, coordinador de servicios generales, jefe de departamento, chofer y el empleado de la estación de servicios.

### **d) Responsables**

El responsable del procedimiento del departamento de Servicios Generales.

### **e) Políticas o normas relacionadas**

*Código Municipal.* Artículos: 92, 93, 97 y 100.

**Art. 92:** El presupuesto municipal deberá satisfacer el plan operativo anual de la manera más objetiva, eficiente, razonable y consecuente.

**Art. 93:** Las municipalidades no podrán destinar más de un cuarenta por ciento (40%) de sus ingresos ordinarios municipales a atender los gastos generales de administración. Son gastos generales de administración los egresos corrientes que no impliquen costos directos de los servicios municipales.

**Art. 97:** El presupuesto ordinario y los extraordinarios de las municipalidades, deberán ser aprobados por la Contraloría General de la República.



---

**Art. 100:** Dentro de un mismo programa presupuestado, las modificaciones de los presupuestos vigentes procederán, cuando lo acuerde el Concejo. Se requerirá que el Concejo apruebe la modificación de un programa a otro, con la votación de las dos terceras partes de sus miembros.

**f) Formularios, documentos, impresos e instructivos**

Requisición para entrega de combustible. **ANEXO 7**

**g) Sistemas de información**

No utilizan el sistema para la ejecución del procedimiento.

**h) Conceptos**

**Presupuesto:** dinero que se calcula anualmente para los diferentes fines de la organización.

**i) Indicador**

Para que un procedimiento se pueda evaluar de la mejor manera, se utilizan indicadores que miden el buen desempeño del proceso y de esta manera buscar soluciones óptimas para mejorarlo.

- ✓ La cantidad de combustible sea la que el presupuesto destino para cada departamento.



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**j) Descripción de las Actividades Actuales**

<i>Solicitud de Combustible</i>		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Asignan el presupuesto para combustibles	Comisión de Hacienda, Alcalde
2	Dividen el presupuesto por cada departamento	Comisión de hacienda, alcalde
3	Entregan presupuesto a Servicios Generales	Comisión de hacienda, alcalde
4	Recibe el presupuesto	Coordinador de Servicios Generales
5	Compra el combustible para cada departamento	Coordinador de Servicios Generales
6	Entrega Solicitudes a cada departamento con el número de orden de compra que le corresponde.	Coordinador de Servicios Generales
7	Llena la solicitud	Jefe de departamento
8	Entre boleta a Chofer	Jefe de departamento
9	Recibe boleta original y copia rosada	Chofer
10	Va a la estación de servicio y hace la solicitud de combustible	Chofer
11	Entrega boletas en la estación de servicios	Chofer
12	Llena la boleta original y copia	Empleado de estación de Servicios
13	Hace la transacción	Empleado de estación de Servicios
14	Entrega la boleta a chofer con ticket de caja	Empleado de estación de Servicios
15	Recibe boleta original y copia rosada ya firmada	Chofer



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<i>Solicitud de Combustible</i>		
Número	Proceso	Responsable
16	Entrega Boleta original al Empleado de la estación de servicios y se deja la copia rosada con el tiquete compra	Chofer
17	Entrega la boleta rosada y tiquete de la compra al departamento de servicios generales	Coordinador de Servicios Generales
18	Recibe la boleta y archiva	Coordinador de Servicios Generales
19	Solicita informes de las estaciones de servicios.	Coordinador de Servicios Generales
20	Entrega informe de cantidad de combustible utilizado cada departamento	Empleado de estación de Servicios
21	Verifica las cantidades utilizadas por los departamentos, como medida de control	Coordinador de Servicios Generales
	Fin	

**Requisitos para los pasos de los procedimientos**

Paso 6: Cada boleta tiene la original y dos copias

Paso 7: Debe colocar: Fecha de depósito, el número de la orden de compra, número de vehículo, nombre estación de servicio, a quien se le entrega, la cantidad en colones, porque concepto, litros, para que será utilizado, nombre de quien autoriza y firma

Paso 10: Las estaciones de combustibles se escogen por licitación y de reparten a los diferentes departamentos

Paso 12: Debe colocar: fecha de retiro, la suma en colones, cantidad en litros, nombre y firma del representante en la estación

Paso 19: Cada departamento tiene designado estaciones de servicios para el consumo de combustible,

Paso 20: Conoce la cantidad de combustible gracias a las estaciones de servicios



**k) Tabla de Análisis para la Mejora del Procedimiento**

**Tabla 17. Elementos de Análisis para la Mejora de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Pasos	Para este procedimiento no se hizo ningún recorte de pasos, ya que se debe seguir de esta manera, para poder obtener un mejor control del combustible, se agregaron pasos como la sistematización de la requisición,	Se sistematizo el procedimiento dando paso a que el presupuesto destinado para los departamentos quede registrado y estos puedan observar lo destinado. Además se ingresan los datos de la requisición al sistema.
Reducción de Pases	Son los mismos involucrados que realizan el procedimiento, ya que el comité de hacienda tiene que girar el presupuesto para el combustible, servicios generales se encarga del transporte municipal y por ende del combustible.	
Reducción de Costos	Se reducen costos en cuanto a los datos que se ingresan al sistema para evitar el archivo de papelería.	



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

Aspecto	Comentario	Sugerencia
Reducción de Tiempos	Al conocer de una sola vez, que el presupuesto destinado para cada departamento, hace que estos puedan hacer utilización de forma inmediata, y así evitar ir hasta el departamento de Servicios Generales para hacer la consulta. Además de que los datos finales de la requisición son ingresados y luego se puede hacer el análisis de los diferentes meses.	
Aumento de Calidad	La calidad en el procedimiento de solicitud de combustible se ve cuando los trámites son rápidos y no hay demoras para poder obtener el producto deseado. De esta manera se debe automatizar aun más el procedimiento para que sea más ágil.	



**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

**I) Descripción de Actividades Mejoradas**

Solicitud de Combustible		
Número	Proceso	Responsable
	Inicio	
1	Asignan el presupuesto para combustibles	Comisión de Hacienda
2	Dividen el presupuesto por cada departamento	Comisión de Hacienda
3	Entregan presupuesto a Servicios Generales	Comisión de Hacienda
4	Recibe el presupuesto	Coordinador de Servicios Generales
5	Compra el combustible para cada departamento	Coordinador de Servicios Generales
6	Registra en el sistema el presupuesto asignado para cada departamento, Estación de Servicio y número de orden de compra	Coordinador de Servicios Generales
7	Envía aviso a jefes de departamento	Coordinador de Servicios Generales
8	Recibe aviso	Jefe de Departamento
9	Llena la requisición para entrega de combustible	Jefe de Departamento
10	Llena la boleta de requisición para entrega de combustible	Jefe de Departamento
11	Entrega requisición a chofer	Jefe de Departamento
12	Recibe boleta original y copia rosada	Chofer
13	Va a la Estación de Servicios y hace la solicitud del combustible	Chofer
14	Entrega la requisición a Empleado de Estación de Servicios	Chofer
		Empleado de la



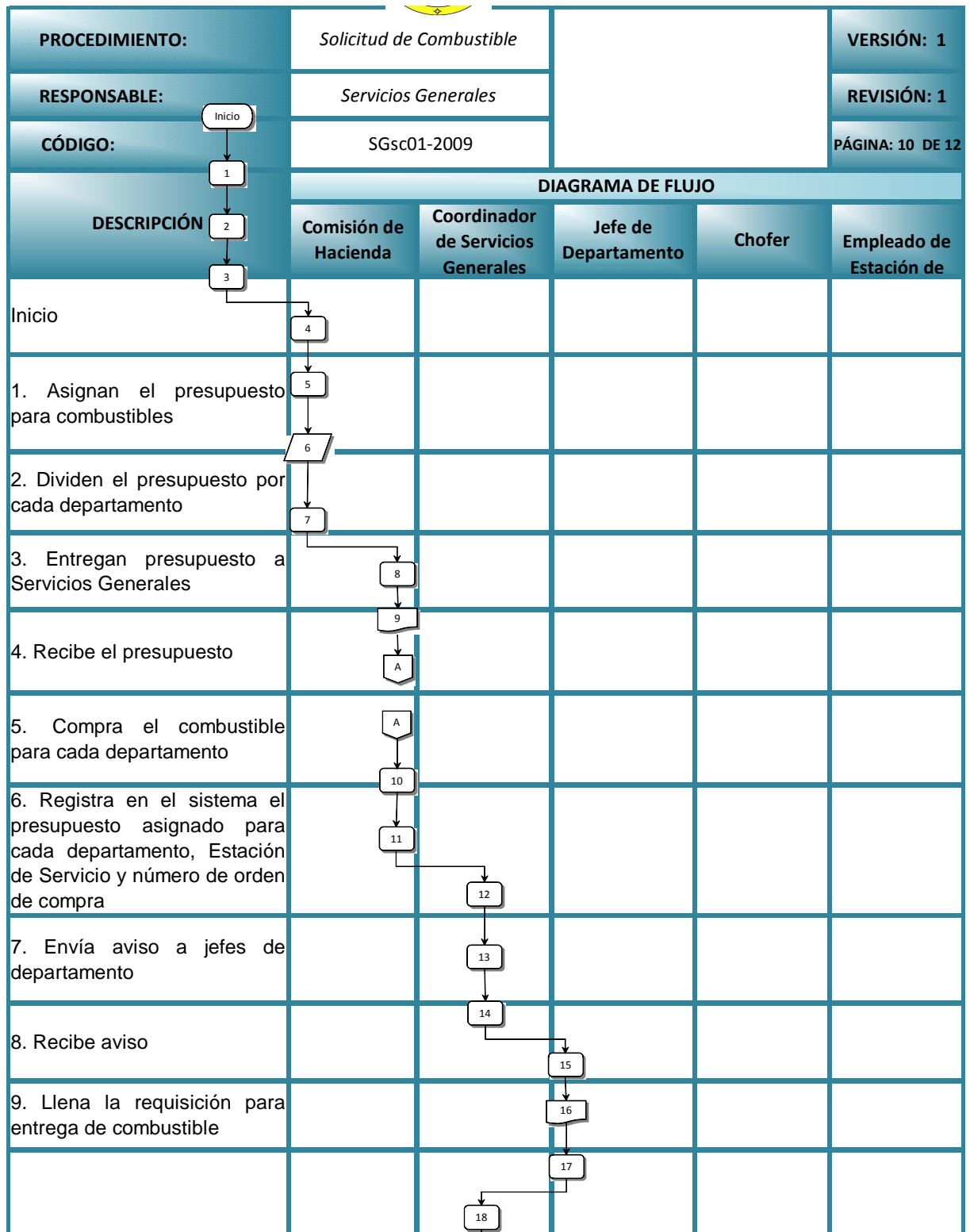
**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

15	Recibe requisición	Estación de Servicio
16	Llena la requisición de entrega de combustible y firma	Empleado de la Estación de Servicio
17	Hace la transacción	Empleado de la Estación de Servicio
18	Entrega la requisición firmada al chofer con el ticket de caja	Chofer
19	Recibe la requisición firmada	Chofer
20	Entrega requisición original al Empleado de la estación de servicios y se deja la copia rosada con el ticket compra	Chofer
21	Entrega copia de la requisición a Coordinador de Servicios Generales	Chofer
22	Recibe la requisición	Coordinador de Servicios Generales
23	Ingresa en el sistema los datos de la requisición	Coordinador de Servicios Generales
24	Archiva la boleta de requisición para	Coordinador de Servicios Generales
25	Solicita información mensual a Estación de Servicios sobre entrega de combustible	Coordinador de Servicios Generales
26	Verifica las cantidades solicitadas por cada departamento en las Estaciones de Servicio	Coordinador de Servicios Generales
27	Revisa cantidades en el Sistema	Coordinador de Servicios Generales
	Fin	





**m) Diagrama de Flujo**





**Municipalidad de San Carlos**  
**Manual de Procedimientos**

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<i>Solicitud de Combustible</i>				<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	<i>Servicios Generales</i>				<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	SGsc01-2009				<b>PÁGINA: 11 DE 12</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b> 	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>				
	<b>Comisión de Hacienda</b>	<b>Coordinador de Servicios Generales</b>	<b>Jefe de Departamento</b>	<b>Chofer</b>	<b>Empleado de Estación de Servicios</b>
			13		
			14		
10. Llena la boleta de requisición para entrega de combustible				15	
11. Entrega requisición a chofer				16	
12. Recibe boleta original y copia rosada				17	
13. Va a la Estación de Servicios y hace la solicitud del combustible			18		
14. Entrega la requisición a Empleado de Estación de Servicios			19		
15. Recibe requisición			B		
16. Llena la requisición de entrega de combustible y firma			20		
17. Hace la transacción			21		
18. Entrega la requisición firmada al chofer con el ticket de caja	22				
19. Recibe la requisición firmada	23				
	24				



# Municipalidad de San Carlos

## Manual de Procedimientos

<b>PROCEDIMIENTO:</b>	Solicitud de Combustible				<b>VERSIÓN: 1</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	Servicios Generales				<b>REVISIÓN: 1</b>
<b>CÓDIGO:</b>	SGsc01-2009				<b>PÁGINA: 12 DE 12</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b> 	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>				
	<b>Comisión de Hacienda</b>	<b>Coordinador de Servicios Generales</b>	<b>Jefe de Departamento</b>	<b>Chofer</b>	<b>Empleado de Estación de</b>
	25				
20. Entrega requisición original al Empleado de la estación de servicios y se deja la copia rosada con el tiquete compra	26				
21. Entrega copia de la requisición a Coordinador de Servicios Generales	27				
	Fin				
22. Recibe la requisición					
23. Ingresar en el sistema los datos de la requisición					
24. Archiva la boleta de requisición para					
25. Solicita información mensual a Estación de Servicios sobre entrega de combustible					
26. Verifica las cantidades solicitadas por cada departamento en las Estaciones de Servicio					
27. Revisa cantidades en el Sistema					
Fin					



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



---

## **1.8. CONCLUSIONES**

1. La Municipalidad de San Carlos no cuenta con un manual de procedimientos, donde se detalle específicamente paso a paso las actividades que deben seguir los colaboradores para ejecutar de la mejor manera los procesos que en esta institución se desarrollan para el servicio de los contribuyentes del cantón.
2. La falta de un manual de procedimientos en la Municipalidad de San Carlos, hace que no se cumpla con los requerimientos exigidos por la Contraloría General de la República, la cual requiere de la documentación de los procedimientos para los controles internos de las entidades.
3. Por la falta de un manual de procedimientos, es posible que la Municipalidad de San Carlos incurra en gastos injustificados, por errores de los mismos colaboradores, además del papeleo constante que se da, siendo estos comprobantes archivados y guardados por mucho tiempo, lo que resta eficiencia organizacional.
4. La municipalidad no tiene documentados los procedimientos, por lo que los procesos que se hacen en la organización no se aprenden ni mejoran con el tiempo; por el contrario se burocratizan muchos de estos y es tedioso para los contribuyentes y para los mismos colaboradores municipales el no contar con procedimientos formales. Esta situación imposibilita realizar mejoras a los procedimientos.
5. Existen reglamentos, políticas o leyes que regulan los procedimientos en la Municipalidad, pero no son observados formalmente por los colaboradores para ejecutar correctamente los procesos. Esto afecta a la Municipalidad, ya que deben seguir las normativas vigentes para cumplir con lo estipulado en la normativa, y en algunos casos, puede ocurrir que se desarrollen procedimientos contrarios a la ley.
6. En algunos de los departamentos no se cuenta con toda la legislación vigente para el seguimiento de los procedimientos, dado que la documentación relacionada es muy vieja, obsoleta o inexistente. No existen medios electrónicos de consulta.



---

## **1.9. RECOMENDACIONES**

1. Se le sugiere a la Municipalidad de San Carlos que implemente la utilización de manuales de procedimientos en todos los departamentos, ya que es un requisito indispensable que solicita la Contraloría General de la República, en cumplimiento de la Ley de Control Interno.
2. La implementación del manual de procedimientos en la Municipalidad debe verse como un mecanismo que ahorrará tiempo y costos en el desempeño de las funciones diarias de la organización, de esta manera se trabajará más efectivamente y posibilitará más fácilmente producir la calidad de servicio esperada por el contribuyente municipal. Más allá del cumplimiento de la normativa, debe tenerse conciencia de la relevancia de los manuales de procedimientos como un instrumento de apoyo en el proceso de gestión municipal.
3. La sistematización de los procedimientos y formularios, además de la entrega directa de resoluciones vía correo electrónico, son formas de evitar la utilización excesiva del papel en la institución. Así se aplican técnicas amigables con el ambiente y se reducen costos en papelería y tinta.
4. La creación del manual de procedimientos dotará a los empleados municipales una base para la correcta ejecución de sus labores. A las autoridades les facilitará la evaluación del desempeño, brindando herramientas para premiar o sancionar con base en un manual. Para el control interno que solicita la Contraloría General de la República, servirá como requisito fundamental para las operaciones de la entidad pública. Para el Departamento de TIC, facilitará el desarrollo de nuevas aplicaciones en el sistema municipal, dado que el manual incluye la documentación de procedimientos, que de otra forma serían informales.
5. Se recomienda que la Municipalidad actualice y documente los reglamentos, políticas o leyes que sean indispensables para la ejecución de los procedimientos. De esta manera los funcionarios tendrán cómo fundamentar sus decisiones relacionadas con el desarrollo de procedimientos, y se les facilitará el cumplimiento de lo establecido en la normativa.



---

## **Literatura Consultada**

- ✓ Gutiérrez, M. B. (Agosto de 1999). El Análisis Administrativo.S., R. B. (Junio de 2009). Curso Análisis Administrativo.
- ✓ Vartanián Jofré, A. (1999). Enfoques Gerenciales Modernos. *Analisis actualizado de cada enfoque y factores críticos para su aplicación* . San José, Costa Rica: Ediciones Delphi.



## APÉNDICES





Municipalidad de San Carlos  
Departamento de Control Interno  
Teléfono: 2401-0928 Fax: 2460-0393  
Correo Electrónico: [paularp@munisc.go.cr](mailto:paularp@munisc.go.cr)  
Apartado: 13-4400, Ciudad Quesada, San Carlos

---

## APÉNDICE 1

### **Cuestionario para el levantamiento de procedimiento para la Municipalidad de San Carlos**

La presente es una guía de entrevista, que tiene como propósito recolectar la información necesaria para la elaboración del manual de procedimientos, que documentará las tareas desempeñadas en los procedimientos en los que usted participa. Toda información suministrada será tomada con mucha discreción.

1. Nombre del procedimiento

---

2. Responsable del proceso

---

3. Que puesto ocupa actualmente.

---

4. ¿Cuál es el propósito principal del procedimiento? Explique.

---

---

---

5. ¿Existen normas, políticas de operaciones o lineamientos que se utilicen en la ejecución del procedimiento?

No ( )

Si ( ) ¿Cuáles? Especifique.



Municipalidad de San Carlos  
Departamento de Control Interno  
Teléfono: 2401-0928 Fax: 2460-0393  
Correo Electrónico: [paularp@munisc.go.cr](mailto:paularp@munisc.go.cr)  
Apartado: 13-4400, Ciudad Quesada, San Carlos

---

Leyes o reglamentos nacionales

---

---

---

---

---

Decretos nacionales:

---

---

---

---

---

Reglamentos y disposiciones municipales:

---

---

---

---

---

---

Otros:

---

---

---



6. ¿En la ejecución del procedimiento se utilizan formularios? (pedir formularios)

No ( )

Si ( ) ¿Cuáles?

---

---

---

7. ¿Cuáles términos o conceptos valora usted que debería contener el manual de procedimientos que se elaborará, para que sea entendible por las demás personas?

---

---

---

8. ¿Qué tipo de herramienta utiliza para llevar a cabo el procedimiento?(software, hardware, etc)

---

---

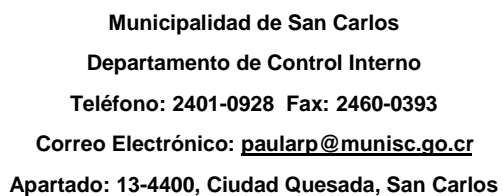
---

9. Además de usted, ¿Qué otras personas participan en el procedimiento? (Clientes, colegas, etc.) Especifique.

---

---

---



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Municipalidad de San Carlos  
Departamento de Control Interno  
Teléfono: 2401-0928 Fax: 2460-0393  
Correo Electrónico: [paularp@munisc.go.cr](mailto:paularp@munisc.go.cr)  
Apartado: 13-4400, Ciudad Quesada, San Carlos

11. ¿Qué recomendaciones u observaciones podría aportar para mejorar el procedimiento?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

12. ¿Qué indicadores de resultados se pueden establecer para la evaluación del funcionamiento de este procedimiento?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Municipalidad de San Carlos  
Departamento de Control Interno  
Teléfono: 2401-0928 Fax: 2460-0393  
Correo Electrónico: [paularp@munisc.go.cr](mailto:paularp@munisc.go.cr)  
Apartado: 13-4400, Ciudad Quesada, San Carlos

---

Recomendaciones del jefe Inmediato:

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma de Autorización:

Jefe Inmediato

---

Gracias por su colaboración



## ANEXOS



## Municipalidad de San Carlos

### Anexos

#### ANEXO 1



MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS  
DEPARTAMENTO DE ACUEDUTO  
Formulario: solicitud de paja nueva (medidor)

Fecha: \_\_\_\_\_

Nota: Antes de completar este formulario leer el dorso del mismo

#### DATOS DEL DUEÑO DE LA PROPIEDAD

Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_ Cédula (Física ó Jurídica) No.: \_\_\_\_\_

En caso de Persona Jurídica: Nombre del representante legal: \_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_

Domicilio fiscal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

#### DATOS DE LA PROPIEDAD

Dirección Exacta: \_\_\_\_\_

No. de Finca: \_\_\_\_\_

No. de Plano Catastrado: \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL SERVICIO SOLICITADO

Categoría: ☐ Domiciliaria ☐ Ordinaria ☐ Reproductiva ☐ Preferencial ☐ Gobierno

¿Realizará la compra del medidor a la Municipalidad?: ☐ Si ☐ No Cantidad de Medidores: ☐ 1 ☐ 2 ☐ más: \_\_\_\_\_

Uso que se le dará al servicio: \_\_\_\_\_

Firma del dueño de la Propiedad \_\_\_\_\_

Cédula No.: \_\_\_\_\_

Además debe llenar la siguiente declaración:

#### Declaración Jurada

Yo, de calidades antes mencionadas, apercibido de las penas con que se castigan los delitos de falso testimonio y perjurio, declaro bajo fe de juramento que la información que indico es verdadera.

Firma del dueño de la Propiedad \_\_\_\_\_

No. cédula \_\_\_\_\_

Se aclara que para el trámite de Solicitud de Paja nueva ES INDISPENSABLE que el Solicitante se encuentre al día en el pago de tributos municipales. Cualquier consulta en la Unidad de Entrega de Requisitos y Formularios-Plataforma de Servicios, 1º piso Municipalidad de San Carlos al Tel.: 460-12-72 / Extensiones: 141, 142. Fax: 460-1272, Ext.161.






## Municipalidad de San Carlos

### Anexos

#### ANEXO 2

 **Departamento De Acueducto**  
**Municipalidad De San Carlos**  
Teléfono 460-1272, Ext. 140, Fax 460-0393  
Calle Central - Avenida 2, Apto. 13-4400 Ciudad Quesada

**Formulario: solicitud de revisión de lecturas**

Fecha de solicitud: \_\_\_\_\_

**Datos del abonado:**

Nombre del abonado: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_  
Nombre de representante legal: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_  
Dirección fiscal: \_\_\_\_\_

**Datos del medidor:**

Número: \_\_\_\_\_ Tipo de uso: ☐ domiciliario ☐ ordinario ☐ reproductivo ☐ preferencial ☐ gobierno  
Dirección del medidor (señas exactas): \_\_\_\_\_

**Periodos afectados:**

Se deben revisar los periodos que se indican a continuación:

<input type="checkbox"/> 01-2006	<input type="checkbox"/> 05-2006	<input type="checkbox"/> 09-2006	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> 02-2006	<input type="checkbox"/> 06-2006	<input type="checkbox"/> 10-2006	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> 03-2006	<input type="checkbox"/> 07-2006	<input type="checkbox"/> 11-2006	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> 04-2006	<input type="checkbox"/> 08-2006	<input type="checkbox"/> 12-2006	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____

**Causas posibles:**

☐ No sé cuál pudo ser la causa de la lectura anormal  
☐ Si sé cuál fue la causa (aparente) de la lectura anormal, la cual explico: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Firma del abonado**

**Para uso de la oficina de Acueductos**

Funcionario que recibe: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Tramitado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Requirió inspección: ☐ si ☐ no Resolución: ☐ Aprobado ☐ Rechazado  
Anotaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Municipalidad de San Carlos

### Anexos

#### ANEXO 3



### Municipalidad de San Carlos Departamento de Acueduto FORMULARIO: SOLICITUD PARA DISPONIBILIDAD DE AGUA

Fecha: \_\_\_\_\_

Nota: Antes de completar este formulario leer el dorso del mismo

#### DATOS DEL DUEÑO DE LA PROPIEDAD

Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_

Cédula (Física o Jurídica) No.: \_\_\_\_\_

Representante legal (en caso de persona jurídica): \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Domicilio fiscal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

#### DATOS DE LA PROPIEDAD

Dirección Exacta: \_\_\_\_\_

No. de Finca: \_\_\_\_\_

No. de Plano Catastrado: \_\_\_\_\_

Firma del Dueño de la Propiedad

No. de Cédula: \_\_\_\_\_

Además debe llenar la siguiente declaración:

##### Declaración Jurada

Yo, de calidades antes mencionadas, apercibidos de las penas con que se castigan los delitos de falso testimonio y perjurio, declaro bajo fe de juramento que la información que indico es verdadera.

Firma del propietario: \_\_\_\_\_ Cédula No: \_\_\_\_\_

##### Para uso del Departamento de Acueductos

Funcionario que recibe la solicitud: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Resolución: ( ) Aprobado ( ) Rechazado

Responsable de la aprobación: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Responsable de la aplicación: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Se aclara que para el trámite de Disponibilidad de agua ES INDISPENSABLE que el Solicitante se encuentre al día en el pago de tributos municipales. Cualquier consulta en la Unidad de Entrega de Requisitos y Formularios-Plataforma de Servicios, 1º piso Municipalidad de San Carlos al Tel.: 401-0940 / Fax: 401-0961.







## Municipalidad de San Carlos

### Anexos

#### ANEXO 4

	<b>Departamento De Acueducto</b> <b>Municipalidad De San Carlos</b> Teléfono 460-1272, Ext. 140, Fax 460-0393 Calle Central - Avenida 2, Apto 13-4400 Ciudad Quesada <b>Formulario: denuncia de averías</b>	
<b>General</b>		
Fecha: _____		
<b>Datos del denunciante</b>		
Nombre: _____ Cédula: _____		
Dirección fiscal: _____		
Teléfono: _____ <input type="checkbox"/> El denunciante es también el propietario		
<b>Datos del propietario</b>		
Nombre: _____ Cédula: _____		
Dirección fiscal: _____		
Teléfono: _____ <input type="checkbox"/> Corresponde a una avería las tuberías públicas		
<b>Localización de la avería</b>		
No. medidor referencia: _____		
Dirección exacta: _____		
<b>Datos de la denuncia</b>		
<input type="checkbox"/> Denuncia personal <input type="checkbox"/> Denuncia telefónica <input type="checkbox"/> Denuncia con documento adjunto Fecha de la avería: _____		
Descripción detallada de la avería: _____		
_____		
_____		
¿Qué causó la avería?: _____		
_____		
_____		
<b>Firma del solicitante</b>		
<b>Para uso de la oficina de Acueductos</b>		
Funcionario que recibe: _____ Fecha: _____		
Tramitado por: _____ Fecha: _____		
Observaciones: _____		
_____		
_____		






## Municipalidad de San Carlos

### Anexos

#### ANEXO 5


 <b>MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE INGENIERIA</b> <b>CIUDAD QUESADA, SAN CARLOS</b> <b>TEL. 400-12-72 • EXT. 153</b>			
<b>SOLICITUD PARA PERMISO DE FRACCIONAMIENTO O URBANIZACIONES N°</b>			
Fecha De Solicitud:		Cedula:	
Dueño plano construcción:			
Dirección de propiedad:			
Nombre Del Proyecto:			
Profesional:		Número De Registro:	
Número de contrato de consultoría:			
<b>Información sobre la propiedad</b>			
Dueño Propiedad:		Cedula:	
Tomio:	Folio:	Asiento:	Número:
Finca:	m. Fondo	m. Área:	m² Plano Catastro
<b>Disponibilidades</b>			
Alcant. sanitario	Alcant. pluvial	Electricidad	Teléfono
Coaca	Tanque séptico	Letrina	
<b>Utilización del terreno</b>			
Colles:	m² Lotes:	m² Parques:	m² Servidumbre
Áreas comunales:	m² Áreas no urbanizables:	m² Áreas de juegos infantiles:	m²
<b>Disponibilidad de agua</b>			
Calle pública	Calle privada		
<b>Disponibilidad de electricidad</b>			
Sistema Propio	I.C.E.		
<b>Estructura de la urbanización</b>			
N° de lotes:	Frente de lote:	Fondo de lote:	Área promedio por lote:
DESTINOS: a) Residencial	%	b) Comercial	% c) Industrial
<b>Firma Propietario</b>			
Área de construcc:		Firma Profesional Responsable	
De centro de calle		De río o quebrada	
De líneas eléctricas			
Observaciones:			
<input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Rechazado			
V. B. Auxiliar Ejecutivo		Asistente del Ingeniero	



## Municipalidad de San Carlos

### Anexos

#### ANEXO 6

	<b>MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA</b>
	Teléfono 2401-09-53 Código Postal 4400 Apartado 13 Avenida 2. Calle Central
	<b><u>munisc@sol.racsa.co.cr.</u></b> Ciudad Quesada, San Carlos, Alajuela

#### SOLICITUD PARA PERMISO DE CONSTRUCCIÓN

Fecha de Solicitud \_\_\_\_\_

Propietario del plano constructivo \_\_\_\_\_

Cédula N° \_\_\_\_\_ 1° apellido \_\_\_\_\_ 2° apellido \_\_\_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_

Teléfono N° \_\_\_\_\_

Dirección exacta de la construcción \_\_\_\_\_

Proyecto \_\_\_\_\_

#### DATALLER DE ACABADOS

Paredes externas en: \_\_\_\_\_ Cielos: \_\_\_\_\_

Paredes internas en: \_\_\_\_\_ Cubierta: \_\_\_\_\_

Pisos: \_\_\_\_\_ Cerchas: \_\_\_\_\_

Repellos: \_\_\_\_\_ Pintura: \_\_\_\_\_

#### DETALLES SOBRE LA PROPIEDAD

Dueño de la propiedad \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Frente del Lote \_\_\_\_\_ m. Fondo del Lote \_\_\_\_\_ m. Área \_\_\_\_\_ m2

#### INFORMACIÓN DEL REGISTRO

Distrito \_\_\_\_\_ Tomo \_\_\_\_\_ Asiento \_\_\_\_\_

Cantón \_\_\_\_\_ Folio \_\_\_\_\_ Matricula \_\_\_\_\_

Provincia \_\_\_\_\_ Número \_\_\_\_\_ Catastro N° \_\_\_\_\_

Me comprometo ajustarme con todo lo que la Ley dispone sobre construcciones y a las indicaciones del Reglamento y permiso de construcción, sujetas a lo dispuesto por la Municipalidad, además declaro que la información aquí proporcionada es veraz.

Firma propietario del plano de construcción: \_\_\_\_\_

Profesional responsable: \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_ N° registro \_\_\_\_\_

Número de contrato de consultoría: \_\_\_\_\_

#### PARA USO DE OFICINA

Área de construcción: \_\_\_\_\_ m2. Costo / m2: \_\_\_\_\_ Valor estimado \$ \_\_\_\_\_

Impuesto de construcción: \_\_\_\_\_

#### LINEA DE CONSTRUCCIÓN

De centro de calle: \_\_\_\_\_ De líneas eléctricas: \_\_\_\_\_

De río o quebrada: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

☐ Aprobado ☐ Rechazado

Asistente de Ingeniero

Ingeniero Municipal





## Municipalidad de San Carlos

### Anexos

#### ANEXO 7

 <b>MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS</b>		Nº 45
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES		DIA
Tel.: 2401-0976 / Fax.: 2460-0393		MES
<b>REQUISICION PARA ENTREGA DE COMBUSTIBLE</b>		AÑO
Fecha Depósito:	A la orden de compra N°:	Para el vehículo N° SM
Estación de Servicio:		
Entregar al señor:		
La Cantidad de:	Por concepto de:	Litros de :
Para ser usados en:		
OBSERVACIONES:		
Nombre de quien autoriza		Firma de quien autoriza
Saldo Depositado: ¢		Nuevo Saldo en Caja: ¢
Kilometraje de Salida:		Kilometraje de Regreso:
<b>PARA SER COMPLETADO EN LA ESTACION DE SERVICIO</b>		
Fecha de Retiro:	Por la suma de: ¢	Cantidad de Litros:
Nombre y firma del representante de la estación	Nombre y firma del funcionario que rec	
Para realizar el pago, el proveedor debe presentar una factura por monto exacto de la orden, adjuntando las copias verdes de este doc		
Original: Propiedad de la estación de servicio; Copia Verde: Para trámite de pago; Copia Amarilla: Adjunta copia de ticket de caja o factura y retira al funcionario		



## Municipalidad de San Carlos

### Anexos

#### Anexo 7

**Fecha**

Número de Oficio-2008

**Señores:**

**Marcos Rojas Arrieta**

**Proveedor Municipal**

**Cristian Araya Aguilar**

**Tesorero Municipal**

**Municipalidad de San Carlos**

Estimados Señores:

De la manera más respetuosa, les informo sobre la recepción de bienes o servicios por parte de la **Empresa u Oferente** xxxxxxxx., para lo cual se detalla lo siguiente:

Aspecto	Descripción
Contratista:	
Recursos provenientes de:	
Fecha de Orden de Inicio	
Plazo de Entrega	
Orden de Compra:	
Tipo y Número de proceso:	
Número Factura:	
Trabajo Realizado:	



## **Municipalidad de San Carlos**

### **Anexos**

---

---

<b>Costo del Contrato</b>	
<b>Descripción del Estado</b>	

Sin otro particular, se despide:

---

**Nombre del Responsable**  
**Nombre del Departamento**  
**Municipalidad de San Carlos**

Copia: Archivo.  
Proveeduría







ANEXO 9

**Mantenimiento de caja chica - henrybs**

Archivo Regresar

Los datos en celeste son digitación Obligatoria

w\_mant\_caja\_chica

**Boleta:**  **Estado actual**  **Fecha:**

**Solicitante:**  **Departamento:**

**Observaciones:**

Item	Cuenta	Descripción de la cuenta	Descripción del bien o servicio

**Monto total: ¢ 0,00**

**Mantenimiento de caja chica - christianaa**

Archivo Regresar

Los datos en celeste son digitación Obligatoria

w\_mant\_caja\_chica

**Boleta:**  **Estado actual**  **Fecha:**

**Solicitante:**  **Departamento:**

**Observaciones:**

Inicio	Saldo	Aumento	Dismin.	Nvo. saldo	Cancela	Parcial	Monto Parc.
	¢ 0,00	¢ 0,00	¢ 0,00	¢ 0,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¢ 0,00

**Monto total: ¢ 0,00**



**Mantenimiento de competencias sobre caja chica - henrybs**

Archivo Regresar

[w\\_com](#) [Regresar al menú](#)

Los datos en celeste son digitación Obligatoria

### Caja chica

Mantenimiento de competencias para procesar la caja chica

Estado que puede aplicar	Usuario asignado	Descripción de
APROBADA PROVEEDURIA	MARCOS ROJAS	
APROBADA ADMINISTRACION	ROJAS C. WILBERTH	
APROBADA TESORERIA	ARAYA AGUILAR CHRISTIAN	
IMPRESA	MARCOS ROJAS	
EFFECTIVO ENTREGADO	ARAYA AGUILAR CHRISTIAN	
LIQUIDACION REALIZADA	ARAYA AGUILAR CHRISTIAN	
REINTEGRO SOLICITADO	ARAYA AGUILAR CHRISTIAN	
REINTEGRO REALIZADO	ARAYA AGUILAR CHRISTIAN	

**Búsqueda de caja chica**

☒ Buscar por número de boleta

Boleta	Solicitante	Departament
1	HENRYBS	INFORMATICA
2	MAIKELQG	INFORMATICA
3	MAIKELQG	INFORMATICA
4	MAIKELQG	INFORMATICA
5	MAIKELQG	INFORMATICA
6	MAIKELQG	INFORMATICA
7	HENRYBS	INFORMATICA



**ANEXO 10**

**Solicitud de Visados - johaname**

Archivo Regresar

Los datos en celeste son digitación Obligatoria

Documento: V08606

microhelp

Visado No.: V08606 Fecha Solicitud: 29/10/2009 Recibido por: JOHANAME

**Datos Generales**

Solicitante: [Redacted]

Para efectos de: [Redacted] Estado: SOLICITADO

Observaciones: [Redacted]

**Datos de las Propiedades**

Tipo Finca	Finca	Plano	Distrito	Dirección
[Redacted]				

Agregar Eliminar